RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2009-2010

Québec

Coup d'œil sur la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2010

Organisation de la Régie

Un siège social à Québec et 9 centres de services à la clientèle dans différentes régions de la province

Des services en ligne offerts sur son site Web
www.rrq.gouv.qc.ca

1 210 employés
au service de la population

Des dépenses d'administration de 144,9 millions de dollars, qui respectent le budget de 146,7 millions de dollars adopté par le conseil d'administration
(exercice 2009-2010)

Régime de rentes du Québec

3 780 000 cotisants

10,3 milliards de dollars perçus en cotisations
(exercice 2009-2010)

1 607 000 bénéficiaires*

1 374 800	349 800	70 600	16 600	8 000
bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 445 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 371 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne d'**invalidité** de 822 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle d'**orphelin** de 68 $	bénéficiaires d'une rente mensuelle d'**enfant de cotisant invalide** de 68 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

9,8 milliards de dollars versés en prestations
(exercice 2009-2010)

Une réserve de 30,3 milliards de dollars administrée par la Régie et dont la gestion est confiée à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite

Quelque 1 350 régimes surveillés par la Régie

1 340 000 participants et bénéficiaires

684 000 participants actifs

656 000 participants non actifs et bénéficiaires

83,6 milliards de dollars d'actifs sous surveillance

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

868 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants (au 31 décembre 2009)

2,06 milliards de dollars versés en prestations (en 2009)

31 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé (au 31 décembre 2009)

72 millions de dollars versés en prestations (en 2009)

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010.

Ce rapport fait notamment état des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il est structuré de manière à répondre aux exigences légales de reddition de comptes, dont celles de la *Loi sur l'administration publique* et de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,

SAM HAMAD

Québec, juin 2010

Monsieur Sam Hamad
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2010. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport met en lumière les réalisations de la Régie et les résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice 2009-2010. Il témoigne également de l'engagement de son personnel à continuer d'offrir à la population du Québec des services de haute qualité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général et président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU

Québec, juin 2010

Table des matières

Avant-propos 6
Message du président-directeur général et président du conseil d'administration 7
Déclaration de la direction 10
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne 11
Faits saillants 2009-2010 12
Profil de la Régie des rentes du Québec 15
Gouvernance de la Régie 25

Présentation des résultats 41
Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2009-2010* 42
L'abrégé des résultats 2009-2010 42
Les résultats détaillés 44
Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 65
Le plan d'action de développement durable 67
La *Déclaration de services aux citoyens* 75
L'utilisation des libres-services par les citoyens 82
Les interventions du Commissaire aux services 84
La veille et l'étalonnage 86

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale 87
La protection des renseignements personnels 89
Le programme d'accès à l'égalité 91
La politique linguistique 95

Gestion des ressources 97
Le personnel 99
Les technologies de l'information 104
La revue financière 106

États financiers 111

Annexes 147
Annexe 1 : Modes de prestation de services offerts à la clientèle 149
Annexe 2 : Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2010 151
Annexe 3 : Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 155

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axé sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes porte notamment sur le mandat de la Régie et sur les lois dont elle a la responsabilité. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Son mandat inclut également l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu dans la *Loi sur les impôts*.

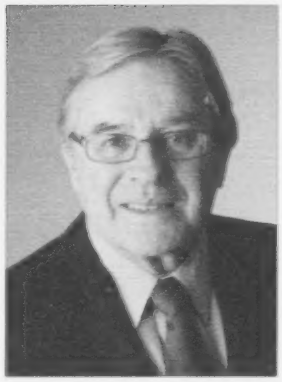
La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et, depuis octobre 2009, à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, qui déterminent certains éléments du rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2009-2010, la Régie répond notamment de ses engagements concernant :

- la réalisation de son ***Plan stratégique 2006-2011***;
- son ***Plan d'action 2009-2010***, qui inclut des objectifs à l'égard des personnes handicapées;
- son **plan d'action de développement durable**;
- sa ***Déclaration de services aux citoyens***.

La Régie couvre ainsi toutes les facettes de ses engagements publics exigés par les diverses mesures législatives auxquelles elle est assujettie.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'année financière 2009-2010.

Message du président-directeur général et président du conseil d'administration



Après une année de travail assidu de la part de tout le personnel de la Régie des rentes du Québec, je vous présente avec fierté et enthousiasme les réalisations et les résultats de l'année 2009-2010. Ce bilan témoigne encore de notre culture axée sur le service aux citoyens et la recherche de la performance.

Nous avons atteint 83 % des objectifs du *Plan d'action 2009-2010* et contribué du même coup à la concrétisation de notre plan stratégique. La Régie a aussi obtenu d'excellents résultats à l'égard de ses engagements quantitatifs formulés dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. En ce qui a trait aux engagements qualitatifs, nous avons demandé à notre clientèle, au début de l'année 2010, de nous faire part, au moyen d'un sondage, de son appréciation de la qualité de nos services. À cet égard, 93,6 % de nos clients se sont déclarés satisfaits. À l'évidence, cela reflète les efforts que nous déployons au quotidien pour répondre aux besoins de la population et nous motive à continuer dans la même voie. Tous ces résultats sont d'autant plus révélateurs que la Régie a dû composer avec la hausse de sa clientèle, les départs à la retraite de son personnel et le contrôle de ses dépenses.

L'après-crise financière

En 2008-2009, il faut le rappeler, la crise financière sévissait et l'économie mondiale a été fortement secouée. La Régie n'y a pas échappé en enregistrant une perte historique sur ses revenus de placement. En 2009-2010, la tendance a été renversée et le rendement sur nos placements a été de 15,3 %, ce qui est supérieur au taux de 7 % prévu dans l'analyse actuarielle. Cette bonne performance a contribué à l'augmentation de l'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec, qui est passé de 25,9 milliards de dollars au 31 mars 2009 à 30,3 milliards de dollars au 31 mars 2010. Il s'agit là d'un pas encourageant vers la consolidation de notre réserve.

L'année 2009 a été propice aux rencontres d'échanges et aux consultations. La Régie est appelée périodiquement, en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, à préparer une consultation publique sur le Régime de rentes du Québec. La dernière consultation s'est tenue du 27 août au 30 septembre 2009 à la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale. Elle a suscité beaucoup d'intérêt : 47 mémoires, lettres ou demandes d'interventions ont été reçus et 36 groupes ou individus ont été entendus en commission parlementaire.

Les audiences en commission parlementaire auront permis de constater qu'il y a un consensus ou une forte mobilisation autour de certains enjeux, dont le besoin de stabiliser le financement du Régime à long terme, l'importance de l'équité intergénérationnelle et la nécessité de favoriser une meilleure transition travail-retraite.

Nous avons également organisé un colloque sur les perspectives démographiques, économiques et financières. Ce colloque a permis de prendre connaissance des conclusions de plusieurs analyses effectuées par des experts à l'égard des grands enjeux qui interpelleront notre société au cours des prochaines années. De telles rencontres constituent des occasions privilégiées pour alimenter notre réflexion en vue de proposer au gouvernement des pistes de solutions lui permettant d'adapter le système de sécurité financière à la retraite aux réalités démographiques et socioéconomiques du Québec.

Des travaux de réflexion pancanadiens sur le système de retraite et les avenues de réforme sont en cours. C'est pourquoi un représentant de la Régie a accompagné M. Sam Hamad, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, à une rencontre qui s'est tenue à Whitehorse en décembre 2009, afin d'entendre les résultats d'études menées dans ce domaine.

L'année qui vient de s'écouler a également été fort intense dans le domaine des régimes complémentaires de retraite. Plusieurs entreprises ont constaté, chiffres à l'appui, les répercussions de la crise financière sur leurs régimes de retraite et tenté d'y trouver une solution. La Régie a été grandement sollicitée en tant qu'organisme responsable de l'encadrement et de la surveillance de ces régimes.

Une gouvernance renforcée

La Régie applique depuis longtemps de bonnes pratiques en matière de gouvernance, notamment par la présence de cinq comités au sein de son conseil d'administration. L'adoption, en octobre 2009, du projet de loi 22 visant notamment à assujettir la Régie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* a permis d'enchâsser dans un cadre légal plusieurs de ces bonnes pratiques. Elle a aussi servi à renforcer certaines règles portant sur la composition et le fonctionnement du conseil d'administration, dont la taille augmente de 12 à 15 membres. La nouvelle loi distingue les fonctions de président du conseil de celles de président-directeur général et rend aussi applicables à la Régie des règles sur la divulgation et la publication de renseignements. Même si nous n'en sommes encore qu'au début de l'implantation des nouvelles règles de gouvernance, vous serez à même de constater que plusieurs renseignements sont déjà accessibles dans le présent rapport annuel de gestion.

Rappelons en outre que la date de la fin de notre exercice financier est modifiée pour s'établir au 31 décembre, notamment de façon à s'harmoniser avec celle de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Cette modification entrera cependant en vigueur à compter du prochain exercice financier, commençant le 1er avril 2010. L'ensemble de l'organisation s'est mobilisé pour apporter les nombreux ajustements nécessaires à la fois aux systèmes et à nos façons de faire. C'est ainsi que notre *Plan stratégique 2006-2011* se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2011 et que notre *Plan d'action 2010* couvrira, exceptionnellement, une période de neuf mois.

De nouvelles façons de faire

Des efforts considérables ont été consentis à la poursuite de la transformation de nos processus d'affaires. Le but ultime demeure de mieux répondre aux attentes des citoyens en revoyant nos façons de faire de manière à absorber l'augmentation de la clientèle au cours des prochaines années tout en tenant compte des départs à la retraite de nos employés et de la nécessité de bien outiller notre personnel. Devant l'ampleur d'un tel défi, la Régie s'est dotée d'un *Plan de transformation 2010-2015*, qui prévoit l'ensemble des travaux à réaliser durant cette période.

Ainsi, l'année 2009-2010 aura notamment été l'occasion de réaliser différents projets pilotes, comme celui visant à transformer le processus d'attribution de la rente de retraite pour permettre aux citoyens de la demander aussi par téléphone. De plus, des efforts importants ont été investis dans la préparation du *Dossier citoyen en ligne*, qui sera rendu disponible au cours des prochains mois.

Pour garantir le succès de la transformation de ses façons de faire, la Régie a élaboré un cadre de référence en gestion du changement. Ce cadre comprend toutes les activités requises pour bien gérer les risques, les enjeux et les conséquences humaines afin d'assurer un niveau de préparation adéquat des personnes qui seront concernées par les changements.

Mes remerciements

Au terme de cette année fort bien remplie, je tiens à exprimer toute ma gratitude au ministre responsable de la Régie, M. Sam Hamad, qui a piloté et défendu les projets de la Régie à l'Assemblée nationale et sur diverses tribunes. Je transmets aussi mes remerciements au ministre responsable de la Famille au cours de l'exercice 2009-2010, M. Tony Tomassi, pour sa collaboration. Cette appréciation s'adresse également aux membres de leurs cabinets respectifs pour leur appui tout au long de l'année.

Je ne saurais passer sous silence l'engagement, la vigilance et les conseils avisés des membres de notre conseil d'administration. Je salue particulièrement les deux administrateurs qui nous ont quittés en cours d'année, M^me^ Dominique Savoie et M. Réjean Bellemare, et les quatre nouveaux qui se sont joints à l'équipe le 20 janvier 2010.

Les réalisations de la dernière année n'auraient pu être accomplies sans le concours d'un personnel compétent, dévoué et responsable à qui je veux exprimer toute ma reconnaissance. Enfin, je remercie ceux pour qui nous travaillons avec conviction, les citoyennes et les citoyens, de la confiance qu'ils nous témoignent. Je peux leur assurer que nous veillons toujours à leur offrir des services à la hauteur de leurs attentes.

Je vous convie à parcourir ce rapport annuel de gestion, qui rassemble les éléments d'information permettant d'apprécier la performance de la Régie. Vous constaterez à quel point elle est une organisation résolument tournée vers l'avenir et en constante recherche d'amélioration.

Le président-directeur général et
président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables permettant notamment d'assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* et du *Plan d'action 2009-2010*, ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président-directeur général et
président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU

La vice-présidente aux services
à l'organisation,

NICOLE BOURGET

Le vice-président aux services
à la clientèle,

DENIS LATULIPPE

Le vice-président aux politiques
et aux programmes,

ROLAND VILLENEUVE

Québec, le 21 mai 2010

Rapport de validation de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2009-2010* et des indicateurs de performance spécifiés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* et du *Plan d'action 2009-2010*, des indicateurs de performance spécifiés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne par intérim,

SOPHIE LENNEVILLE, CA

Québec, le 19 mai 2010

Faits saillants 2009-2010

La présente section fait état des événements ou des réalisations qui ont marqué l'année 2009-2010 à la Régie et qui méritent d'être soulignés en raison de l'importance qu'ils revêtent.

Une consultation publique pour un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable

Depuis 1998, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit qu'au moins tous les six ans la commission compétente de l'Assemblée nationale tient une consultation publique permettant de faire le point sur le Régime et de consulter la population sur l'opportunité de l'ajuster en fonction de l'évolution des réalités démographiques et socioéconomiques.

En vue de la consultation publique qui s'est tenue en 2009, le ministre responsable de la Régie, M. Sam Hamad, avait déposé à l'Assemblée nationale, le 19 juin 2008, un document de consultation intitulé *Vers un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable*.

Cette consultation a suscité beaucoup d'intérêt : 47 mémoires, lettres ou demandes d'interventions ont été reçus à l'Assemblée nationale et 36 groupes ou individus ont été entendus en commission parlementaire du 27 août au 30 septembre 2009. La Régie a collaboré à cette consultation par l'analyse approfondie des mémoires soumis et par la production d'études complémentaires. À la lumière de cet exercice, des pistes de solutions ont été retenues par le gouvernement. La Régie a par la suite transmis au ministre des documents d'orientation et a travaillé à la préparation d'un projet de loi.

Les lendemains de la crise financière

Le fonds du Régime de rentes du Québec repart à la hausse

En 2008-2009, la crise financière a eu des répercussions sur le Régime de rentes du Québec. La situation du Régime s'est toutefois améliorée au cours de l'exercice 2009-2010. En effet, le rendement du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) a été supérieur au rendement prévu à long terme dans l'analyse actuarielle du Régime. Entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010, il a été de 15,3 %. La réserve[1] du Régime a augmenté de 4,4 milliards de dollars, passant de 25,9 milliards au 31 mars 2009 à 30,3 milliards au 31 mars 2010.

Par ailleurs, au cours de la dernière année, la Régie a procédé à certains ajustements à la politique de placement du fonds RRQ. Ces ajustements permettront de mieux se positionner dans le nouvel environnement des marchés financiers.

La récession qui a suivi la crise financière a moins affecté le Québec que d'autres régions. En conséquence, les répercussions sur l'emploi ont été moins importantes, ce qui fait que les cotisations versées au Régime ont continué d'être supérieures aux prestations versées aux bénéficiaires.

Ainsi, malgré un exercice financier 2008-2009 décevant, le fonds RRQ demeure bien provisionné pour encore plusieurs années et le versement des rentes n'est aucunement menacé. En effet, le rendement moyen du fonds RRQ depuis sa création demeure supérieur aux hypothèses fixées dans son évaluation actuarielle. Le Régime de rentes du Québec peut continuer à jouer son rôle de pilier important du système de retraite québécois.

1. Le terme *réserve* est utilisé pour désigner l'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec.

Les régimes complémentaires de retraite : des mesures pour traverser la crise financière

En 2008-2009, des mesures avaient été prises pour aider les entreprises parties à des régimes complémentaires de retraite à gérer les déficits de solvabilité apparus avec la crise financière.

Pour compléter ces mesures, le *Règlement concernant les mesures destinées à atténuer les effets de la crise financière à l'égard de régimes de retraite visés par la Loi sur les régimes complémentaires de retraite* a été adopté à l'automne 2009. Ce règlement vise à alléger la charge financière des entreprises offrant un régime à prestations déterminées en leur permettant, selon certaines conditions, de réduire l'ampleur des cotisations requises pour amortir leurs déficits de solvabilité. De façon exceptionnelle, il sera notamment permis de consolider l'ensemble des déficits de solvabilité et d'amortir ce déficit sur une période maximale de 10 ans.

À ce jour, 54 régimes de retraite ayant un déficit de solvabilité se sont prévalus des mesures d'allègement mises en place en janvier 2009 en vue d'atténuer les effets de la crise financière. Ces 54 régimes touchent 45 000 travailleurs et 43 000 retraités et bénéficiaires.

De plus, pour appliquer les mesures de financement découlant des changements adoptés en 2006, le *Règlement modifiant le Règlement sur les régimes complémentaires de retraite* a aussi été adopté à l'automne 2009. Il précise les règles applicables pour amener les promoteurs de régimes à mieux provisionner les caisses de retraite. Une de ces règles consiste notamment à exiger qu'un coussin de sécurité appelé « provision pour écarts défavorables » soit constitué pour rendre les caisses de retraite moins vulnérables à une conjoncture difficile.

Pour certaines entreprises, les mesures instaurées en vue d'atténuer les effets de la crise financière sont insuffisantes. La Régie travaille étroitement à chercher des solutions adaptées à leur situation particulière avec différents intervenants.

Aux lendemains d'une crise financière qui a fait apparaître des déficits constituant un fardeau important pour plusieurs entreprises, la Régie demeure donc vigilante et proactive afin d'apporter le soutien nécessaire pour assurer la pérennité des régimes complémentaires de retraite et maintenir la confiance dans ces régimes.

Une gouvernance modernisée

Le 8 octobre 2009, la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives* a été sanctionnée. La Régie est ainsi assujettie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, visant à moderniser et à réviser la gouvernance de ces sociétés. La loi constitutive de la Régie introduit conséquemment de nouvelles règles qui visent notamment la composition et le fonctionnement de son conseil d'administration. Parmi celles-ci :

- Le conseil d'administration passe de 12 à 15 membres, nommés par le gouvernement.
- Les fonctions de président du conseil et de président-directeur général sont désormais distinctes.
- Les exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* en ce qui concerne la divulgation et la publication de renseignements dans le rapport annuel de gestion sont également applicables à la Régie.

En outre, la date de la fin de l'exercice financier est modifiée pour passer du 31 mars au 31 décembre de chaque année, à compter de l'exercice financier débutant le 1er avril 2010.

SimulR : un outil simplifié de simulation des revenus à la retraite

La Régie a développé un nouvel outil interactif pour estimer les revenus à la retraite : SimulR. Avec cet outil simplifié de simulation, qui tient compte des régimes publics, des régimes privés et de l'épargne personnelle, un travailleur peut vérifier si sa planification financière lui permettra de maintenir son niveau de vie à la retraite.

Après avoir franchi quatre courtes étapes, l'internaute obtient un résumé de sa situation financière ainsi qu'une interprétation personnalisée de ses résultats. Sans devoir retourner aux pages précédentes, il peut, en faisant simplement glisser le curseur, réviser ses paramètres (exemple : âge au début de la retraite). Instantanément, sa situation révisée apparaît à côté de sa situation initiale, ce qui en facilite la comparaison.

De plus, grâce à l'interprétation des résultats, le citoyen saura si ses sources de revenus lui permettront d'atteindre son objectif de revenu à la retraite et, si ce n'est pas le cas, quelle épargne supplémentaire lui serait nécessaire pour y parvenir.

L'utilisation d'illustrations et d'un langage simple fait de SimulR un outil à la portée de tous. Il s'ajoute à la gamme d'outils de planification de la retraite déjà offerts sur le site Web de la Régie dont SimulRetraite, qui, lui, s'adresse davantage à l'internaute désirant obtenir un portrait beaucoup plus détaillé de sa situation à la retraite.

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission :

- de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

Depuis près de 45 ans, la Régie joue un rôle déterminant dans la société québécoise.

La Régie est également responsable de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), en vertu de la *Loi sur les impôts*. La Régie administre le CIRSE pour le ministère de la Famille et des Aînés.

La Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 30 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- l'intégrité;
- l'excellence;
- le service aux citoyens.

Saviez-vous que...

vous pouvez connaître les montants des prestations que vous pourriez recevoir du RRQ en allant sur le site Web de la Régie?

Les produits et services de la Régie

Régime de rentes du Québec (RRQ)	• **La rente de retraite** • **Les rentes d'invalidité** – La rente d'invalidité – La rente d'enfant de cotisant invalide • **Les prestations de survivants** – La rente de conjoint survivant – La prestation de décès – La rente d'orphelin • **Le registre des cotisants** • **Les renseignements sur le RRQ**
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	• **La surveillance des RCR** • **La promotion de l'autonomie financière à la retraite** • **Les renseignements sur les RCR**
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	• **Le paiement de Soutien aux enfants** • **Le supplément pour enfant handicapé** • **Les renseignements sur le CIRSE**
Ententes internationales de sécurité sociale	• **La demande de pension étrangère** • **Le certificat d'assujettissement**

La Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur le Web. Les services transactionnels[2] sont présentés à l'annexe 1, page 150.

2. En utilisant ce type de services, le citoyen interagit en direct avec l'organisation. Dans certains cas, sa demande peut être traitée en ligne; il peut aussi avoir accès à de l'information personnelle le concernant.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs.

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf dans le cas d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation au Régime est fixé par la Loi RRQ[3]. Revenu Québec perçoit les cotisations pour le compte de la Régie. Celle-ci inscrit à son registre des cotisants les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile du mariage, d'une annulation de l'union civile, de sa dissolution autrement que par le décès ou d'une cessation de la vie maritale de conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, en cas d'invalidité et au décès.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

Saviez-vous que...

pour planifier sa retraite, il n'est jamais trop tôt ni trop tard?

3. En 2009 et en 2010, ce taux est de 4,95 % pour un salarié et de 9,9 % pour un travailleur autonome. La cotisation maximale pour un salarié était de 2 118,60 $ en 2009 et est de 2 163,15 $ en 2010, alors que celle d'un travailleur autonome s'élevait à 4 237,20 $ en 2009 et se chiffre à 4 326,30 $ en 2010. Le maximum des gains admissibles était de 46 300 $ en 2009, alors qu'il est de 47 200 $ en 2010.

Montants maximaux payables par type de prestation

Le montant de la rente de retraite dépend de l'âge du bénéficiaire au moment où elle débute.

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximal en 2010	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite*	60 ans au moment de la retraite	653,92 $	7 847,04 $
	65 ans au moment de la retraite	934,17 $	11 210,04 $
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 214,42 $	14 573,04 $
Rente de conjoint survivant	Moins de 45 ans :		
	▪ sans enfant	459,43 $	5 513,16 $
	▪ avec enfant	745,93 $	8 951,16 $
	Invalide ou âgé de 45 à 64 ans	776,41 $	9 316,92 $
	65 ans ou plus	560,50 $	6 726,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 126,73 $	13 520,76 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $	

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Montant fixe en 2010	
		Mensuel	Annuel
Rente d'orphelin et rente d'enfant de cotisant invalide	Moins de 18 ans	68,22 $	818,64 $

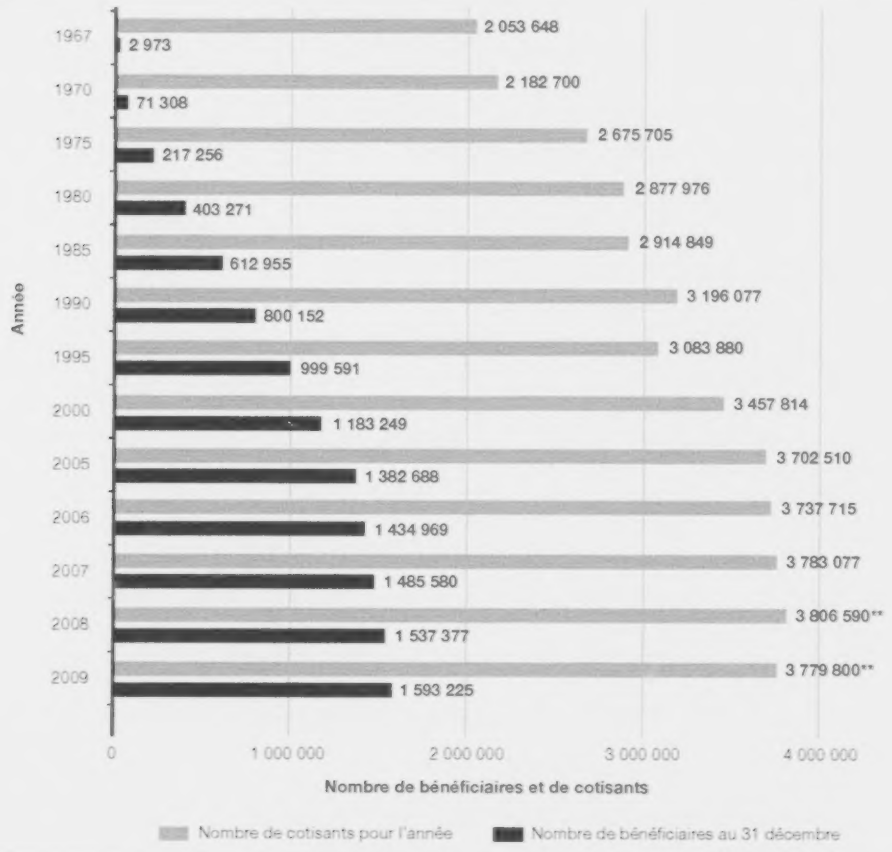
* Les montants excluent le supplément de rente de 0,5 % versé à un bénéficiaire qui retourne au travail et cotise au Régime. Le supplément est calculé en fonction du revenu sur lequel il a versé des cotisations l'année précédente.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2010	Rente mensuelle moyenne versée (en dollars)	Somme versée (en millions de dollars)
Rente de retraite	98 777	1 374 838	445,15	7 320,1
Rente de conjoint survivant	19 409	349 835	371,21	1 554,9
Rente d'invalidité	10 773	70 587	822,35	778,2
Rente d'orphelin	2 334	16 615	68,22	15,1
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 339	8 003	68,22	9,8
Prestation de décès	39 537	s. o.	s. o.	99,0
Total	**156 026***	**1 607 203***	**s. o.**	**9 777,1**

* Dans le total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois. Cela inclut les bénéficiaires d'une rente combinée (17 427 nouveaux bénéficiaires en 2009-2010 et 216 493 bénéficiaires au 31 mars 2010), à l'exclusion de ceux qui reçoivent une rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec combinée à une rente de retraite ou d'invalidité du Régime de pensions du Canada (284 nouveaux bénéficiaires en 2009-2010 et 3 818 bénéficiaires au 31 mars 2010).

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants*



* Les volumes présentés dans ce tableau diffèrent légèrement de ceux figurant dans les rapports annuels des années précédentes, en raison de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement rétroactif.

** Le nombre de cotisants au cours de cette année est une estimation.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ces régimes regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé et municipal ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec[4].

La Régie a plusieurs mandats à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR.

Elle doit s'assurer que leur administration et leur fonctionnement sont conformes à la Loi RCR. Elle surveille ces régimes selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet, elle :

- vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- détermine les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- intervient en fonction de la gravité des problèmes.

4. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public québécois (tels que le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics [RREGOP]) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que ceux des banques).

Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des moyens de prévention comme de la formation, des conférences, des documents d'information et un service de renseignements.

Elle a le mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait notamment valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique les sources de revenus à la retraite, constituées principalement des régimes publics, qui leur procurent un revenu de base, des régimes privés de retraite ainsi que des épargnes personnelles. La Régie met à leur disposition des outils leur permettant d'évaluer leurs besoins en vue d'atteindre l'autonomie financière à la retraite[5]. Elle déploie également des efforts pour susciter l'intérêt des employeurs, notamment des PME, afin de les convaincre de mettre en place des régimes collectifs de retraite.

Les régimes de retraite sont plus faciles à promouvoir lorsque les employeurs, les travailleurs et les autres intervenants ont confiance en cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

Elle doit aussi assurer la progression du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite et son adéquation avec le contexte économique et financier dans lequel ils évoluent. Pour ce faire, elle effectue différentes études et recherches. Plusieurs interventions législatives et réglementaires ont aussi été faites au cours des dernières années et d'autres sont à prévoir pour que ces instruments de retraite continuent à attirer les travailleurs et les employeurs.

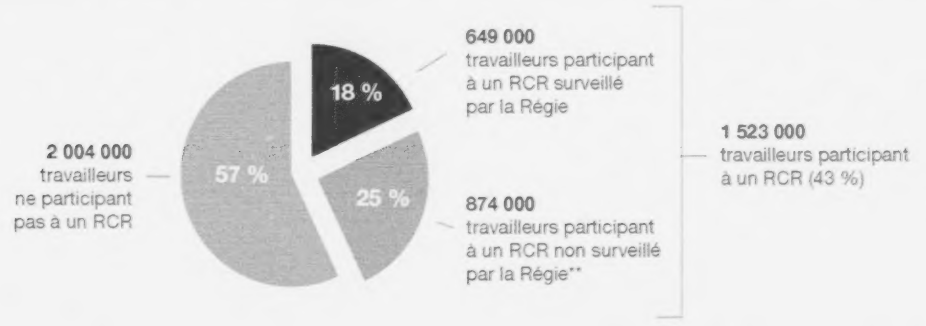
La Régie a, depuis janvier 2009, le mandat d'administrer les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits sont réduits en raison de la faillite de leur employeur. Ainsi, la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite et d'autres dispositions législatives en vue d'atténuer les effets de la crise financière à l'égard de régimes visés par cette loi*, communément appelée *projet de loi n° 1*, offre aux participants et bénéficiaires qui recevaient une rente de même qu'à ceux qui auraient pu en demander le versement la possibilité d'en confier l'administration à la Régie pendant une période maximale de cinq ans. Cette nouvelle option permet de sécuriser les rentes des retraités et, possiblement, de les bonifier.

Le Bureau du développement des régimes complémentaires de retraite a vu le jour en juillet 2009.

Pour relever le défi de plus en plus exigeant d'assurer l'arrimage du cadre législatif des régimes de retraite au contexte économique et financier et pour s'acquitter de son nouveau mandat quant à l'administration des rentes de retraités, la Régie a créé en juillet 2009 le Bureau du développement des régimes complémentaires de retraite.

5. Pour plus de détails à ce sujet, voir les « Faits saillants 2009-2010 » à la page 14.

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec au 31 décembre 2009*



* On estime à 3 527 000 le nombre de travailleurs du Québec au 31 décembre 2009.

** Il s'agit d'un RCR sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme autre que la Régie. De ces 874 000 travailleurs, 138 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 500 RCR.

Régimes complémentaires de retraite surveillés par la Régie

	RRS[a]	Autres RCR à cotisation déterminée[b]	RCR à prestations déterminées[c]	Total 2009-2010
Nombre de RCR surveillés[d] par la Régie au 31 mars 2010	14	419	914	**1 347**
Nombre de participants actifs[e]	58 000	56 000	570 000	**684 000**
Nombre de participants et de bénéficiaires[e]	58 000	70 000	1 212 000	**1 340 000**
Nombre d'employeurs estimé au 31 mars 2010	1 415	986	27 751	**30 152**
Actif (en milliards de dollars)[e]	0,9	1,9	80,8	**83,6**

(*a*) *RRS* signifie « régime de retraite simplifié ». Il s'agit de régimes à cotisation déterminée administrés par un établissement financier.

(*b*) Ce sont des régimes dans lesquels le montant des cotisations est fixé à l'avance, contrairement au montant du revenu de retraite.

(*c*) On entend par *RCR à prestations déterminées* les régimes dans lesquels le montant de la rente est fixé à l'avance selon une formule précise.

(*d*) Il s'agit des RCR actifs et des RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

(*e*) Ces données sont basées sur les plus récentes déclarations annuelles de renseignements, dont la majorité date de 2008.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Ce crédit permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Il est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du CIRSE font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.

Le CIRSE accorde un soutien financier à tous les parents qui ont des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la ou aux personnes (garde partagée) qui assument principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui résident habituellement avec eux. En décembre 2009, on dénombrait 867 622 familles bénéficiaires du CIRSE.

On dénombrait 867 622 familles bénéficiaires du CIRSE en décembre 2009.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que du nombre d'enfants en garde partagée. Il n'est donc pas le même pour toutes les familles. Par exemple, en 2010, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ reçoit 3 264 $ pour l'année, alors que celui qui touche un revenu familial de 75 000 $ reçoit 2 056 $[6].

Un supplément pour enfant handicapé est accordé pour un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne[7] et dont la durée prévisible est d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe de 172 $ en 2010. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants

Type de paiement	Somme versée (en millions de dollars)		
	2009	2008	2007
Paiement de Soutien aux enfants	2 063	2 041	2 055
Supplément pour enfant handicapé	72	68	65
Total	**2 135**	**2 109**	**2 120**

Saviez-vous que...

Léa et William ont été les prénoms d'enfants les plus populaires au Québec en 2009?

6. Pour plus d'information, se référer au site Web de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants.
7. Les activités de la vie quotidienne sont celles que l'enfant peut faire, selon son âge, pour prendre soin de lui et participer à la vie sociale, comme communiquer, apprendre, se déplacer, se nourrir et s'habiller.

Portrait des familles bénéficiaires du Soutien aux enfants au 31 décembre 2009

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou plus	
Biparentale	1	25 931	53 593	67 306	115 747	**262 577**
	2	23 429	49 243	65 045	131 106	**268 823**
	3	10 549	16 608	17 033	31 894	**76 084**
	4 ou plus	5 519	6 042	4 225	6 205	**21 991**
	Sous-total	**65 428**	**125 486**	**153 609**	**284 952**	**629 475**
Monoparentale	1	74 940	45 641	15 379	5 320	**141 280**
	2	38 311	23 883	9 183	3 811	**75 188**
	3	11 071	4 080	1 457	635	**17 243**
	4 ou plus	3 496	702	154	84	**4 436**
	Sous- total	**127 818**	**74 306**	**26 173**	**9 850**	**238 147**
Total	1	100 871	99 234	82 685	121 067	**403 857**
	2	61 740	73 126	74 228	134 917	**344 011**
	3	21 620	20 688	18 490	32 529	**93 327**
	4 ou plus	9 015	6 744	4 379	6 289	**26 427**
	Sous-total	**193 246**	**199 792**	**179 782**	**294 802**	**867 622**

Le financement de la Régie

Des frais d'administration de 144,9 millions de dollars en 2009-2010

La Régie est un organisme extrabudgétaire, puisqu'aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Le budget de la Régie est approuvé par son conseil d'administration. En 2009-2010, la Régie a dépensé 144,9 millions de dollars en frais d'administration pour mener à bien sa mission.

En bref :

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite.
- Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

Les états financiers sont soumis à la vérification du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement du fonds du Régime. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime, et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

La Régie échange aussi avec certains fournisseurs, dont le Directeur de l'état civil, les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[8].

En outre, la Régie est partie à 18 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

Enfin, la Régie participe toujours activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 20 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal et de l'enseignement. Le groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Saviez-vous que...

Question Retraite offre gratuitement aux groupes de travailleurs et aux groupes sociaux des séances d'information sur le système de sécurité financière à la retraite?

8. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 151.

Gouvernance de la Régie

La modernisation de la gouvernance

La Régie est désormais assujettie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État.*

L'exercice 2009-2010 a été marqué par l'assujettissement de la Régie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* avec la sanction, en octobre 2009, de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives*.

De ce fait, la Régie se trouve dans une période de transition au cours de laquelle elle devra revoir entre autres choses son règlement intérieur en s'inspirant des meilleures pratiques de gouvernance et des nouvelles exigences légales. Ce règlement sera actualisé pour préciser notamment les fonctions et les pouvoirs des membres du conseil d'administration ainsi que les mandats et les responsabilités accordés par le conseil aux différents comités. D'autres travaux de révision porteront aussi sur les règles de fonctionnement des comités.

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration maintenant composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général. Le nouveau poste de président du conseil d'administration était vacant au 31 mars 2010. D'ici à ce que ce poste soit pourvu, le président-directeur général continue d'exercer les fonctions de président du conseil d'administration.

Le conseil d'administration est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décision, le conseil détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers aux six comités suivants, qui sont chargés d'étudier les dossiers stratégiques de leur secteur respectif, d'en suivre l'évolution sur une base régulière et d'en faire rapport au conseil :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de la politique de placement;
- le comité de vérification;
- le comité des ressources humaines;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité des technologies de l'information.

Parmi ces comités, trois découlent des exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* : gouvernance et éthique; vérification et ressources humaines. Les autres comités, dont deux sont prévus à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, répondent à des priorités organisationnelles. En effet, compte tenu de l'importance des devoirs de la Régie relativement à la gestion du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ), et de la valeur qu'elle accorde aux services aux citoyens et à la transformation de ses façons de faire, trois comités supplémentaires sont en place : politique de placement; services aux citoyens et technologies de l'information.

Un conseil d'administration engagé et vigilant

Au cours de l'année 2009-2010, les membres du conseil ont tenu six séances ordinaires et trois extraordinaires. Ils y ont notamment adopté le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* et les états financiers pour la même période, ainsi que le budget et le plan d'action de l'année 2010. Le conseil a également entériné des modifications à la *Déclaration de services aux citoyens*, à la politique de placement du fonds RRQ et au *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite*. En vertu des nouvelles règles de gouvernance, le conseil a approuvé, d'une part, un nouveau profil de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration et, d'autre part, la composition des comités du conseil.

La dernière année a également permis aux membres du conseil de suivre la démarche de transformation entreprise à la Régie pour assurer la pérennité et la performance de l'organisation. Les orientations générales de cette démarche prévoient notamment une contribution importante des technologies de l'information et une intégration des besoins d'affaires et des solutions proposées.

Les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement de leurs dépenses engagées dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, aux conditions que le gouvernement détermine. Il est à noter que les membres du conseil d'administration de la Régie en poste avant l'entrée en vigueur de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives* demeurent en fonction pour la durée non écoulée de leur mandat et aux mêmes conditions, jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

En 2009-2010, le conseil a accueilli quatre nouveaux membres, afin de pourvoir à deux postes ajoutés à la suite des modifications apportées à la gouvernance de la Régie et de combler le départ de deux membres. Nous profitons de l'occasion pour saluer la contribution de M^me^ Dominique Savoie et de M. Réjean Bellemare aux travaux du conseil et de ses comités.

Le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*

Disponible sur www.rrq.gouv.qc.ca

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[9]. Il a été adopté en juin 1999 et a été mis à jour en 2002 et en 2005. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter en vertu de ce code.

Saviez-vous que...

la Régie a été administrée pour la première fois en 1973 par un conseil d'administration formé de 11 membres et d'un président?

9. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 155.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2010

André Trudeau

Président-directeur général et président du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 24 septembre 2007

Depuis septembre 2007, M. André Trudeau est président-directeur général et président du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec. Auparavant, M. Trudeau a occupé des fonctions de président-directeur général, de sous-ministre et de secrétaire général associé dans une dizaine de ministères et organismes gouvernementaux, dont les ministères du Conseil exécutif, de l'Environnement, des Affaires municipales, des Transports, de la Santé et des Services sociaux, et de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Polyvalent, M. Trudeau a démontré de grandes habiletés de gestion tout au cours de sa carrière de plus de 35 ans au sein du gouvernement du Québec, qui lui ont valu en 2005 le prix Hommage lors de la remise des prix d'excellence de l'Institut d'administration publique du Québec. Il siège également au conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec et à celui du Collège des administrateurs de sociétés.

Chantal Bélanger

Administratrice de sociétés

Présidente du comité de vérification
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 2 septembre 2011

Fellow de l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec (CGA), M^me^ Chantal Bélanger est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Son parcours professionnel a débuté à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins, où elle a exercé différentes fonctions reliées à la vérification. Elle a poursuivi sa carrière dans le domaine financier en occupant divers postes à la Banque Laurentienne du Canada, de 1986 à 2006, notamment en tant qu'ombudsman et première vice-présidente des Services financiers aux particuliers pour le Québec. M^me^ Bélanger est aujourd'hui administratrice de sociétés. Elle siège aux conseils d'administration des Industries Lassonde inc., de la Société des alcools du Québec et de l'Institut des administrateurs de sociétés – section du Québec, et préside les comités de vérification des deux premiers organismes.

Gérald Bourassa

Administrateur de sociétés

Membre des comités :

- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de la première nomination au conseil d'administration : 20 avril 2005
Date de la fin du mandat actuel : 2 septembre 2010

Membre de l'Ordre des comptables en management accrédités (CMA) du Québec et titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Gérald Bourassa a essentiellement travaillé dans le domaine des technologies de l'information. Il a commencé sa carrière à la firme IBM Canada ltée, où, durant plusieurs années, il a occupé diverses fonctions, dont celle de directeur principal à la commercialisation. Il a aussi été conseiller principal chez DMR inc. en 1984 et 1985, puis président de la firme Roy, Bourassa et associés inc. jusqu'en 1999. Enfin, M. Bourassa a été vice-président directeur de Cognicase inc., poste qu'il a occupé jusqu'en 2003.

Normand Chatigny

Conseiller stratégique

Membre des comités :

- politique de placement
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat actuel : 20 janvier 2013

Membre du Barreau du Québec, M. Normand Chatigny a une expérience professionnelle diversifiée. Il a été en début de carrière secrétaire et directeur du contentieux à la Société de développement des coopératives, pour ensuite occuper le poste de directeur général à la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain. De 1994 à 1997, il a été avocat associé chez Bussières, Boulanger, Racine et Chatigny. Il s'est également impliqué dans la politique municipale en tant que conseiller municipal et maire de la Ville de Cap-Rouge, respectivement de 1987 à 1991 et de 1991 à 1995. Il a ensuite été secrétaire général du Conseil de la coopération du Québec et directeur général de la Fédération des coopératives de développement régional du Québec. De 2001 à 2005, il est retourné à la politique municipale à titre de conseiller municipal et membre du comité exécutif de la Ville de Québec. Depuis 2006, M. Chatigny exerce la profession de conseiller stratégique. Il siège au conseil d'administration de la Coopérative de solidarité du Quartier Petit Champlain et à celui de la Caisse populaire Desjardins de Cap-Rouge.

Marcel Côté

Directeur général du Collège Gérald-Godin

Président du comité des services aux citoyens
Membre des comités :

- gouvernance et éthique
- politique de placement
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003
Date de la fin du mandat actuel : 20 janvier 2013

Docteur en philosophie et titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Marcel Côté a essentiellement fait carrière dans le monde de l'éducation postsecondaire. En 2009, il a été nommé directeur général du Collège Gérald-Godin. De 2002 à 2009, il a occupé la même fonction au Collège Laflèche, après avoir agi comme directeur de la section collégiale, des études, de la gestion et du registrariat au Séminaire de Sherbrooke entre 1997 et 2002. En outre, M. Côté est président du conseil d'administration de la salle Pauline-Julien en plus d'être membre du conseil d'administration du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec et de celui du Centre local de développement (CLD) de l'Ouest de l'Île.

Jean Des Trois Maisons

Président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 20 janvier 2014

M. Jean Des Trois Maisons est membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec. De 1980 à 1985, il a été conciliateur au ministère du Travail avant d'occuper le poste de directeur du service de la conciliation pendant les cinq années suivantes. En 1990, il a été nommé sous-ministre adjoint aux relations de travail de ce ministère. Entre 1995 et 1998, il a occupé le poste de directeur du personnel à la Ville de Montréal. Par la suite, de 1998 à 2003, il a agi en tant que consultant en gestion des ressources humaines. Depuis 2003, il est président de l'Association des employés retraités de la Ville de Montréal. De plus, en 2004-2005, M. Des Trois Maisons a fait partie du Comité de transition de l'agglomération de Longueuil. Il siège également au conseil d'administration du Centre de récupération et de recyclage du textile du Grand Montréal (Certex) et à celui de l'Alliance des Associations de retraités à titre de président sortant.

Michèle Drouin

Directrice du développement régional et des communications au Bureau de la Capitale-Nationale du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Membre des comités :

- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 20 janvier 2013

M^me^ Michèle Drouin fait carrière dans la fonction publique québécoise. Elle a notamment été coordonnatrice au ministère des Communications et au Secrétariat du Conseil du trésor pendant plusieurs années. De 1997 à 2001, elle a agi à titre de conseillère internationale au ministère des Relations internationales. Entre 2001 et 2008, elle a travaillé pour le Bureau de la Capitale-Nationale, d'abord comme responsable des communications et ensuite à titre de directrice du développement régional de ce même bureau, rattaché administrativement au ministère des Transports durant cette période. Depuis 2008, M^me^ Drouin occupe le poste de directrice du développement régional et des communications au Bureau de la Capitale-Nationale, qui relève maintenant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. M^me^ Drouin siège également au conseil d'administration de l'Université Laval depuis 2007.

Lyne Duhaime

Avocate associée chez Fasken Martineau DuMoulin

Membre des comités :

- politique de placement
- vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 20 janvier 2014

Membre du Barreau du Québec, M^me^ Lyne Duhaime a commencé sa carrière d'avocate en 1992 dans la pratique privée. Par la suite, de 1996 à 1999, elle a occupé le poste d'avocate principale à la Financière Sun Life pour ensuite pratiquer le droit à Londres jusqu'en 2001. Elle revient à la Financière Sun Life à titre de vice-présidente adjointe de cette organisation en 2001. Elle retourne à la pratique privée en 2005 et, depuis 2006, elle est avocate associée au cabinet Fasken Martineau DuMoulin, où elle est spécialisée dans les domaines des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la rémunération. M^me^ Duhaime siège également au conseil d'administration de la Maison Théâtre et à celui du Cercle Canadien de Montréal.

Monique Landry

Spécialiste en services financiers au Service Impérial CIBC de la Banque Canadienne Impériale de Commerce

Membre des comités :

- politique de placement
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 août 2005
Date de la fin du mandat actuel : 20 janvier 2013

M^me^ Monique Landry est titulaire d'un certificat en planification financière personnelle et d'un autre en gouvernance de sociétés. Elle compte à son actif diverses formations offertes par l'Institut canadien des valeurs mobilières, dont le cours sur le commerce des valeurs mobilières et celui sur la planification financière. Entrée au service de la CIBC en 1978, elle y a assumé différentes fonctions pour devenir, en 1994, directrice de comptes et, en 2000, spécialiste en services financiers.

Michel Marcaurelle

Président-directeur général de Gestion AGA-MSB inc.

Membre des comités :

- ressources humaines
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 2 septembre 2010

M. Michel Marcaurelle a principalement travaillé dans le milieu des assurances. Il a commencé sa carrière à la Croix Bleue du Québec, tout d'abord en tant que représentant en assurance collective, et ensuite comme directeur de la succursale de Montréal et directeur des ventes pour la région de Québec. De 1989 à 2009, il a poursuivi sa carrière au sein du Groupe financier AGA inc., premièrement en tant que vice-président au marketing et aux ventes, ensuite comme président-directeur général et, à compter de 2005, comme premier vice-président et directeur général. Depuis 2009, M. Marcaurelle occupe le poste de président-directeur général de Gestion AGA-MSB inc.

Gabriel Marchand

Conseiller en administration

Président du comité des ressources humaines
Président du comité des technologies de l'information
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 28 février 2006
Date de la fin du mandat actuel : 2 septembre 2011

Membre du Barreau du Québec, M. Gabriel Marchand est titulaire d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé différents emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, de 1984 à 2003, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), devenue par la suite la Centrale des syndicats du Québec (CSQ). Entre 2003 et 2009, il a été directeur général de cette centrale syndicale. M. Marchand est maintenant conseiller en administration. Il est secrétaire général du conseil d'administration du Comité syndical francophone de l'éducation et de la formation (CSFEF) et trésorier de celui de l'organisme sans but lucratif Maman va à l'école.

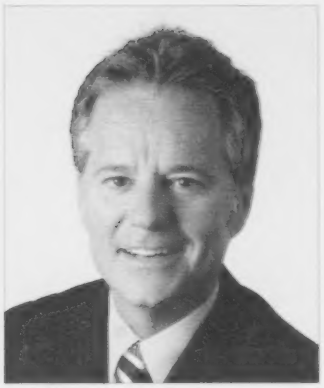
Marie-Josée Naud

Conseillère syndicale à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Membre des comités :
- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010
Date de la fin du mandat : 20 janvier 2014

M^me^ Marie-Josée Naud est titulaire d'un baccalauréat en histoire et d'un certificat en droit du travail. De 1995 à 2008, elle a travaillé pour Hydro-Québec, où elle a occupé différentes fonctions, dont celle de responsable de la qualité ISO 17025 (Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais). Depuis 2008, M^me^ Naud est conseillère syndicale au Service de l'éducation à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, où elle est notamment responsable du programme de formation en matière de négociation et d'administration des régimes de retraite.



Sylvain Picard

Directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone

Président du comité de la politique de placement
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 16 novembre 2004
Date de la fin du mandat actuel : 2 septembre 2011

Comptable agréé (CA) et comptable général licencié (CGA) de formation, M. Sylvain Picard est administrateur agréé et aussi titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il occupe, depuis 1996, le poste de directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone, un organisme voué à l'administration des avantages sociaux pour les Premières Nations du Canada. Très actif dans son milieu, il a assumé différentes fonctions au sein du Conseil de la Nation huronne-wendat entre 1985 et 1994, dont le poste de directeur de l'administration générale de 1992 à 1994. Depuis 2004, M. Picard est également membre du conseil d'administration et président du comité de vérification de SSQ Groupe financier. De plus, il est membre du conseil d'administration d'Investissement des Premières Nations du Québec (IPNQ).

Alida Piccolo

Chargée de mission pour la coordination de la mise en œuvre des mesures d'intégration au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Membre du comité :
- services aux citoyens

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006
Date de la fin du mandat actuel : 2 septembre 2010

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une maîtrise en éducation et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Depuis 1991, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice du Carrefour d'intégration du Sud (2001-2004), à Montréal, de directrice régionale de Montréal des services Immigration-Québec (2004-2007) et de directrice générale de la francisation (2007-2008). Elle avait commencé sa carrière dans le domaine de l'éducation, d'abord à la Commission des écoles catholiques de Montréal de 1975 à 1982, puis, jusqu'en 1991, au ministère de l'Éducation. Elle est membre du conseil d'administration de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal depuis 2006 et membre du comité des ressources humaines. M^me^ Piccolo est aussi administratrice de l'Ordre des pharmaciens du Québec depuis décembre 2009.

Assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités

	Conseil d'administration		Comité de gouvernance et d'éthique		Comité de la politique de placement		Comité de vérification	Comité des ressources humaines		Comité des services aux citoyens	Comité des technologies de l'information
Séance											
Type de séance*	O	E	O	E	O	E	O	O	E	O	O
Nombre total de séances en 2009-2010**	6	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3
Membre											
Chantal Bélanger	6/6	2/3	2/2	1/1			4/4				
Réjean Bellemare	3/5	0/1	1/2	1/1			1/3			2/2	
Gérald Bourassa	4/6	0/3						3/3	1/1		3/3
Normand Chatigny	5/6	3/3			4/4	2/2	4/4				
Marcel Côté	6/6	3/3	2/2	1/1	4/4	2/2	2/4			1/1	
Jean Des Trois Maisons	1/1	2/2						1/1		1/1	1/1
Michèle Drouin	1/1	2/2						1/1		1/1	1/1
Lyne Duhaime	0/1	2/2			1/1		1/1				
Monique Landry	6/6	2/3			4/4	2/2	1/1			2/2	
Michel Marcaurelle	3/6	2/3						2/3	1/1		2/3
Gabriel Marchand	5/6	3/3	1/1	1/1				3/3	1/1		3/3
Marie-Josée Naud	1/1	2/2						1/1		1/1	1/1
Sylvain Picard	5/6	2/3	2/2	0/1	4/4	2/2					
Alida Piccolo	5/6	0/3								3/3	
Dominique Savoie	2/2	0/1						1/1			1/1
André Trudeau	6/6	3/3			4/4	2/2	4/4	3/3	1/1	3/3	3/3

* La lettre *O* signifie « ordinaire » et la lettre *E*, « extraordinaire ».

** Étant donné l'arrivée de nouveaux membres au conseil d'administration en cours d'année financière, le départ de certains d'entre eux ainsi que les modifications apportées à la composition des différents comités, les membres n'avaient pas nécessairement à assister au même nombre de séances.

Les comités du conseil d'administration

La *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* exige un sommaire des travaux des comités de gouvernance et d'éthique, de vérification et des ressources humaines. La Régie fait le choix d'inclure, dans son rapport annuel de gestion, un sommaire pour tous ses comités.

Le comité de gouvernance et d'éthique

Au cours des deux séances ordinaires qu'il a tenues, le comité de gouvernance et d'éthique a analysé les résultats du processus d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. Encore une fois cette année, ces résultats démontrent un taux de satisfaction élevé de la part des membres. À partir de cet exercice, le comité a proposé des pistes d'amélioration dont il a assuré un suivi et fait rapport au conseil. Il a aussi été informé du plan d'action 2009-2011 de la Régie concernant l'éthique et la déontologie. Enfin, il a suivi le processus entourant la nomination ou le renouvellement de mandat de membres du conseil.

Lors d'une séance extraordinaire visant l'application de nouvelles règles de gouvernance, le comité a revu le profil de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration, et l'a soumis pour approbation au conseil.

Le comité de la politique de placement

Le comité de la politique de placement a tenu six séances dont quatre ordinaires. Il a fait un suivi périodique de la conformité des stratégies de placement privilégiées par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) par rapport au portefeuille de référence du fonds RRQ.

Six comités chargés d'étudier des dossiers stratégiques

En raison de la crise financière, le comité a porté une attention particulière à la performance du fonds RRQ sous l'angle du rendement et du risque. Certains dossiers stratégiques liés à la gestion financière de la CDPQ ont également fait l'objet de discussions et de suivis attentifs. De plus, les deux séances extraordinaires ont permis de réviser le portefeuille de référence et de recommander, pour adoption au conseil d'administration, des modifications à la politique de placement du fonds RRQ.

Les membres du comité ont eu recours, dans l'exercice de leur mandat, aux conseils d'un expert en ce domaine. Ils ont également entendu la reddition de comptes des représentants de la CDPQ en tant que gestionnaires du fonds RRQ.

Le comité de vérification[10]

Comme chaque année, le comité de vérification s'est réuni à quatre reprises. Conformément à ses responsabilités, il a notamment examiné les états financiers, pour chaque loi administrée par la Régie, et en a recommandé l'adoption au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*. Il s'est aussi penché sur les orientations budgétaires et le budget 2010 des frais d'administration et d'immobilisations, en plus d'effectuer le suivi du budget de l'exercice en cours.

Le comité a examiné les rapports produits par la Direction de l'audit interne et approuvé le plan de travail 2010-2012 de cette direction. Il a échangé avec le contrôleur financier de la Régie sur ses travaux. Il a également effectué le suivi de nombreux dossiers : les recommandations du Vérificateur général du Québec et de la Direction de l'audit interne; la conformité des renseignements personnels échangés en vertu d'ententes entre la Régie et d'autres ministères et organismes;

10. À la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives*, le comité de vérification et de performance, déjà en fonction, est devenu le comité de vérification.

la mise à jour des risques majeurs; l'état de situation des risques financiers; le changement de référentiel comptable et l'environnement général de contrôle interne.

Finalement, le comité a discuté, à huis clos, avec la directrice de l'audit interne lors de chaque séance, et avec les représentants du Vérificateur général du Québec lors de leurs deux visites pour la vérification des états financiers.

Le comité des ressources humaines[11]

Le comité des ressources humaines a tenu trois séances ordinaires et une extraordinaire durant l'exercice. Il a pris connaissance de dossiers organisationnels tels que les mesures mises en place en cas de pandémie, l'analyse de vulnérabilité des postes en situation critique, la *Stratégie de gestion des savoirs 2009-2012*, la cartographie des savoirs stratégiques et critiques, ainsi que le *Cadre de référence en gestion du changement*. Le comité a aussi été informé des résultats annuels du sondage RH+, qui vise à mesurer la mobilisation des employés de la Régie.

Avec l'implantation des nouvelles règles de gouvernance, le comité des ressources humaines a élaboré un projet de profil de compétence et d'expérience pour le poste de président-directeur général de la Régie.

Le comité des services aux citoyens

En 2009-2010, les membres du comité des services aux citoyens se sont réunis trois fois. Ils ont assuré notamment le suivi des orientations de la Régie en cette matière, dans les dossiers liés à la transformation des services rendus, à l'amélioration des modes de prestation de services et à la mise en œuvre des modifications législatives. En ce qui concerne les communications, différentes réalisations ont aussi été examinées, dont le bilan des activités 2008-2009 et la programmation 2009-2010.

La planification financière de la retraite a également fait l'objet de présentations, qu'il s'agisse de la stratégie pour l'implantation de régimes de retraite dans les PME, du Mois de la planification financière de la retraite ou encore des travaux sur les systèmes de retraite canadien et québécois.

En outre, le comité a apprécié la performance des services rendus de diverses façons : en examinant les résultats du tableau de bord de gestion; en prenant connaissance du bilan 2008-2009 de la gestion des plaintes et de la révision et en étudiant les résultats d'un sondage réalisé auprès des citoyens. De même, le comité a passé en revue les recommandations formulées par le Commissaire aux services de la Régie et par le Protecteur du citoyen.

Enfin, le comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de modifications à la *Déclaration de services aux citoyens*.

11. Le mandat de l'ancien comité des ressources humaines et des technologies de l'information a été scindé et confié à deux comités distincts, soit le comité des ressources humaines et le comité des technologies de l'information.

Le comité des technologies de l'information[12]

Les membres du comité des technologies de l'information se sont réunis à trois reprises, ce qui leur a permis de s'assurer du respect des orientations de la Régie dans ce domaine. À cet égard, un état d'avancement des projets d'envergure liés à la transformation et à la modernisation de la Régie leur a été présenté. Il faisait suite à la présentation effectuée sur ce thème à tous les membres du conseil lors d'une rencontre de réflexion stratégique.

De même, le comité a pris connaissance du plan d'évolution des infrastructures, de la planification annuelle des technologies de l'information ainsi que du bilan des activités 2008-2009 de la Direction générale des technologies de l'information. Enfin, les membres du comité ont été informés des différents progiciels utilisés pour les activités de la Régie.

12. Le mandat de l'ancien comité des ressources humaines et des technologies de l'information a été scindé et confié à deux comités distincts, soit le comité des ressources humaines et le comité des technologies de l'information.

La structure administrative de la Régie

Le comité de direction en poste au 31 mars 2010

Le comité de direction est composé du président-directeur général, des trois vice-présidents, de la directrice générale de la planification et de la performance, et du directeur général des technologies de l'information. Il se réunit généralement sur une base hebdomadaire, ce qui lui permet de faire un suivi des grands dossiers organisationnels. Il approuve ceux qui nécessitent une autorisation de la haute direction. C'est également de ce comité que relève le mandat de surveiller l'application des décisions budgétaires du conseil d'administration.

Les membres du comité de direction ainsi que ceux du conseil d'administration assurent le suivi des résultats de l'organisation à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie.

Les membres du comité de direction et le secrétaire général de la Régie

Marc Landry	**Denis Latulippe**	**Cécile Saint-Pierre**	**André Villeneuve**	**André Trudeau**	**Roland Villeneuve**	**Nicole Bourget**
Directeur général des technologies de l'information	Vice-président aux services à la clientèle	Directrice générale de la planification et de la performance	Secrétaire général	Président-directeur général	Vice-président aux politiques et aux programmes	Vice-présidente aux services à l'organisation

Liste des cinq dirigeants les mieux rémunérés pour l'exercice 2009-2010

Dirigeant	Salaire versé au 31 mars 2010
André Trudeau Président-directeur général	215 424 $
Denis Latulippe Vice-président aux services à la clientèle	159 079 $
Nicole Bourget Vice-présidente aux services à l'organisation	142 406 $
Roland Villeneuve Vice-président aux politiques et aux programmes	142 406 $
Cécile Saint-Pierre Directrice générale de la planification et de la performance	151 991 $

L'organigramme

Au 31 mars 2010, l'effectif de la Régie était de 1 210 personnes. À l'exception du président-directeur général, des vice-présidents et de la directrice générale de la planification et de la performance, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Les membres du comité de direction

Présentation des résultats

Cette section, qui se divise en sept parties, constitue le cœur du présent rapport. Elle permet de découvrir les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année financière 2009-2010.

Le lecteur y trouvera d'abord de l'information pertinente sur l'atteinte des objectifs du ***Plan stratégique 2006-2011*** et de ceux du ***Plan d'action 2009-2010***. Grâce à l'abrégé des résultats (pages 42 et 43), il pourra facilement repérer chacun des objectifs et constater son niveau d'atteinte au terme de l'exercice 2009-2010. Il pourra ensuite mieux juger de la performance de la Régie en parcourant les résultats détaillés (pages 44 à 64).

Il convient de rappeler qu'en 2009-2010 la Régie en était à la quatrième année de mise en œuvre de son plan stratégique. C'est pourquoi, en plus des mentions « Atteint » ou « Non atteint », les expressions « Progresse bien » ou « À surveiller » font partie des possibilités pour qualifier les résultats obtenus à l'égard d'objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de l'année 2009-2010.

La deuxième partie traite de l'atteinte des objectifs du **plan d'action à l'égard des personnes handicapées**.

La troisième partie a trait quant à elle aux objectifs découlant du ***Plan d'action de développement durable 2009-2013***.

Dans la quatrième partie, la Régie rend compte des engagements de sa ***Déclaration de services aux citoyens***.

La cinquième partie fait le point sur **l'utilisation des libres-services par les citoyens**, tandis que la sixième présente **les interventions du Commissaire aux services**, particulièrement les résultats du traitement des plaintes.

La dernière partie de cette section montre les efforts de **veille** et d'**étalonnage** déployés par la Régie.

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2009-2010* 42

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 65

Le plan d'action de développement durable 67

La *Déclaration de services aux citoyens* 75

L'utilisation des libres-services par les citoyens 82

Les interventions du Commissaire aux services 84

La veille et l'étalonnage 86

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2009-2010*

L'abrégé des résultats 2009-2010

	Objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*	Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint	Objectifs du *Plan d'action 2009-2010*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
1	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			44
2	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			45
3	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.		✓			Proposer aux autorités de la Régie des orientations visant à améliorer le système de retraite québécois.	✓		46
4	D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.			✓		Maintenir à au moins 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.		✓	47
5	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.			✓		Porter à 62 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.		✓	47
6	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.			✓		Nous assurer que, parmi les représentants des PME qui évaluent les conférences ou les séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, 80 % déclarent connaître davantage ces instruments.	✓		49
7	D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			51
8	D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	✓				Porter à au moins 1 033 le nombre d'employeurs parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.	✓		52
9	D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.			✓		s. o. : aucun objectif en 2009-2010.			53
10	D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			54

	Objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*	Atteint	Progresse bien	À surveiller	Non atteint	Objectifs du *Plan d'action 2009-2010*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
11	D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.			✓		Proposer une solution de transformation touchant au moins deux processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie.	✓		55
12	Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.		✓			Pour l'exercice 2010-2011, adopter un budget des frais d'administration qui n'excédera pas le cadre budgétaire adopté de l'exercice précédent, majoré de l'inflation. *Cet objectif devient inapplicable compte tenu du changement d'exercice financier.*			56
13	D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			57
14	D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.	✓				Avoir réalisé au moins 130 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.	✓		58
15	D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.		✓			s. o. : aucun objectif en 2009-2010.			59
16	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.		✓			Atteindre au moins 90 % des résultats visés en 2009-2010 au *Plan d'action de main-d'œuvre 2009-2011*.	✓		60
17	D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.				✓	Produire un document indiquant les savoirs stratégiques critiques de la Régie.	✓		61
18	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.				✓	Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2009-2010.	✓		62
19	Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.		✓			Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	✓		63
20	D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.		✓			Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.	✓		64

Les résultats détaillés

Objectif 1

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, depuis mars 2007, la Régie dispose d'un portrait des PME aptes à implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés. Pour y parvenir, la Régie a mené un sondage auprès des PME qui offrent un régime de retraite à leurs employés et auprès de celles qui n'en offrent pas. Ce sondage a permis de comparer leurs caractéristiques et leurs comportements respectifs, et de déterminer les conditions susceptibles de favoriser l'instauration d'un régime de retraite dans les PME.

La Régie effectue régulièrement des sondages auprès des PME.

La Régie continue de réaliser régulièrement des sondages auprès des PME. Le plus récent s'est tenu du 3 décembre 2009 au 18 janvier 2010 auprès de 1 132 entreprises et organismes de moins de 500 employés. D'après ce sondage, 20 % des PME offrent un régime de retraite à leurs employés. Celles qui n'en offrent pas invoquent fréquemment l'argument que les coûts associés à ces régimes sont trop élevés ou que le nombre de salariés est insuffisant pour justifier la mise en place d'un régime de retraite.

Saviez-vous que...

60 % des employés qui n'ont pas de régime de retraite préféreraient en avoir un plutôt que de recevoir une augmentation de salaire?

Objectif **2**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2007-2008. La Régie avait alors réalisé une étude qui permettait de définir ce qu'est une personne autonome financièrement à la retraite : une personne capable de maintenir son niveau de vie pendant toute la retraite.

Plus de la moitié des gens croient que leur niveau de vie restera le même à la retraite.

Au cours de l'année 2009-2010, la Régie a collaboré avec Question Retraite[13] pour sonder la population sur l'importance de l'épargne-retraite individuelle et collective. D'après les résultats, 60 % des gens croient que leur niveau de vie restera le même à la retraite. Par contre, une forte proportion de la population a peu d'intérêt pour la planification financière ou peu de compétences en la matière. Le sondage révèle aussi qu'une minorité de travailleurs planifient leur retraite. En effet, seulement 21 % des répondants disent avoir un objectif de revenu à la retraite et un plan pour l'atteindre.

Cependant, même si les travailleurs n'effectuent pas une réelle planification financière de leur retraite, la grande majorité d'entre eux sont tout de même sensibilisés à l'importance d'épargner. Le régime enregistré d'épargne-retraite (REER) est le produit d'épargne le plus populaire : 72 % des travailleurs en possèdent un. De plus, près d'un travailleur sur cinq (19 %) détient un compte d'épargne libre d'impôt (CELI), véhicule d'épargne introduit sur le marché en 2009.

Saviez-vous que...

le travailleur qui commence à économiser à 25 ans pour sa retraite pourra, avec des cotisations moindres, se payer une rente plus élevée que celui qui commence à 40 ans?

13. Pour plus d'information, voir « Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie » à la page 24.

Objectif 3

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Depuis 2006-2007, la Régie a contribué chaque année de diverses façons à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale, notamment par des études ou des échanges avec des organismes concernés par le sujet. La Régie entend poursuivre ainsi jusqu'en 2011.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Proposer aux autorités de la Régie des orientations visant à améliorer le système de retraite québécois*.

* Le système de retraite québécois est composé de trois paliers. Le premier palier comprend les mesures administrées par le gouvernement fédéral, le deuxième a trait au Régime de rentes du Québec, tandis que le troisième porte sur l'épargne personnelle, en particulier sur les régimes privés de retraite.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

En 2009-2010, la Régie a produit un document qui proposait des orientations visant à améliorer le système de retraite québécois. Ce document jette les bases d'une réflexion approfondie. Il présente également un historique des différents programmes qui composent le système, divers constats sur ses forces et faiblesses actuelles, des principes à retenir pour orienter son évolution et des pistes visant à l'améliorer.

La Régie : un acteur important dans l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale

Malgré le fait que, globalement, le système québécois de sécurité financière à la retraite fonctionne bien et est considéré comme performant, l'étude fait état de certaines problématiques qui devront être abordées au cours des prochaines années :

- Même si, en moyenne, les retraités québécois semblent avoir un revenu adéquat, il existe une grande disparité entre les individus, ce qui fait que plusieurs se retrouvent avec des revenus de retraite insuffisants.
- Les gens n'épargnent pas suffisamment en vue de la retraite : les niveaux de cotisation à l'épargne-retraite de même que le rendement obtenu sur cette épargne sont trop bas et feront en sorte que plus de la moitié de la population ne sera pas en mesure d'atteindre ses objectifs de revenus à la retraite.
- Les régimes complémentaires de retraite à prestations déterminées font face à plusieurs défis : ils représentent un poids financier et administratif pour les employeurs, qui sont de plus en plus tentés de se tourner vers les régimes à cotisation déterminée.

Ces constats ont conduit à l'élaboration d'orientations qui ont été déposées aux autorités de la Régie. Elles serviront de base de réflexion sur l'avenir du système de retraite québécois.

Objectif **4**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

☐ Progresse bien
✓ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Maintenir à au moins 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint

Objectif **5**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

☐ Progresse bien
✓ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Porter à 62 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint

Commentaires

Les 25-45 ans toujours dans la mire de la Régie

Chaque année, la Régie déploie des efforts pour faire connaître les différentes sources de revenus à la retraite et les éléments de base du RRQ utiles à la planification financière de la retraite. Sous le thème « Êtes-vous cigale ou fourmi? », la campagne annuelle de promotion de la planification financière de la retraite s'est tenue en septembre 2009 ainsi qu'à l'hiver 2010. Les citoyens, particulièrement les 25-45 ans, étaient invités à se rendre sur **jeplanifie.gouv.qc.ca**, un microsite au parcours instructif qui permettait aux internautes de développer des connaissances directement reliées aux objectifs stratégiques 4 et 5.

Le microsite proposait également un choix d'outils de planification qui s'adaptent facilement aux situations de chacun, dont SimulR[14], le nouvel outil simplifié de simulation des revenus à la retraite que la Régie a mis en ligne au cours de l'année.

Pour inciter les citoyens à visiter le microsite, la Régie a fait de la publicité sur le Web, dans des stations de radio communautaire et commerciale, dans des quotidiens, sur certaines chaînes de télévision spécialisées ainsi que sur des panneaux routiers, en plus d'utiliser son propre site Web et son bulletin électronique. La campagne publicitaire a donné lieu à quelque 134 000 visites du microsite.

Comme par les années précédentes, la Régie a mesuré, au moyen d'un sondage, le pourcentage des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite ainsi que le taux de connaissance des éléments de base du RRQ utiles à la planification financière de la retraite.

En ce qui concerne la connaissance des sources de revenus à la retraite, le pourcentage se chiffre à 59,2 %[15]. L'objectif de le maintenir à au moins 62 % n'a donc pas été atteint. Il en est de même pour le taux de connaissance des éléments de base du Régime utiles à la planification financière de la retraite. L'objectif de 62 % n'a pas été atteint non plus, puisque le résultat est de 59,9 %[16]. Les activités de promotion visant à faire connaître les sources de revenus ainsi que les éléments de base du Régime auprès des 25-45 ans se poursuivront donc en 2010.

Saviez-vous que...

la rente de retraite du Régime de rentes du Québec remplacera environ 25 % des revenus de travail sur lesquels vous aurez cotisé si vous prenez votre retraite à 65 ans?

14. Pour plus de détails, voir les « Faits saillants 2009-2010 » à la page 14.
15. La marge d'erreur est de ± 3,1 % avec un niveau de confiance de 95 %.
16. La marge d'erreur est de ± 1,8 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif 6

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

☐ Progresse bien
✓ À surveiller

Commentaires

La Régie a poursuivi sa stratégie de promotion ayant pour thème « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! »

La sécurité financière à la retraite des Québécois constitue un enjeu majeur dont la responsabilité est partagée entre le gouvernement, les employeurs et les travailleurs. C'est pourquoi la Régie a encore cette année déployé des efforts en matière de stratégie et de moyens de communication à privilégier dans le but de faire connaître davantage les divers régimes de retraite adaptés aux besoins des PME. Elle a poursuivi la stratégie de promotion ayant pour thème « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! », qui vise principalement à faire connaître l'importance de mettre en place un régime de retraite. L'incidence d'un régime de retraite sur la fidélisation du personnel et l'attraction de nouveaux employés semble être significative. Les employeurs peuvent ainsi rendre leur entreprise plus attrayante en offrant un régime de retraite à leurs employés. Avec cette stratégie, la Régie a surtout misé sur les dirigeants de PME et les conseillers autorisés à offrir des rentes collectives.

Parmi les moyens utilisés, notons :

- la participation de la Régie à plusieurs colloques et congrès s'adressant à ces deux clientèles;
- une conférence présentée dans plusieurs régions du Québec, regroupant principalement des dirigeants de PME et décrivant les principaux régimes de retraite qui répondent à leurs besoins;
- l'ajout d'information sur le site Web de la Régie, à l'intention soit des dirigeants de PME ou des professionnels concernés par les régimes de retraite;
- une formation d'une durée de trois heures, reconnue par la Chambre de la sécurité financière et l'Institut québécois de planification financière et destinée aux spécialistes qui s'intéressent à la mise en place de régimes de retraite.

Un sondage a également été mené en 2009-2010 auprès de l'ensemble des dirigeants de PME pour évaluer leur taux de connaissance des instruments d'épargne-retraite. Cette année, des modifications ont été apportées au questionnaire pour mieux cerner la population visée. Il est donc impossible de comparer le taux de connaissance mesuré lors de ce sondage à celui des années passées, bien que les analyses réalisées laissent croire que les changements ont eu peu d'effet sur le résultat, qui est de 49,8 %[17]. Il semble par conséquent peu probable que l'objectif de 60 % puisse être atteint d'ici à 2011.

17. Ce résultat a été mesuré auprès de 650 organisations de moins de 300 employés (incluant des organismes à but non lucratif et des administrations municipales) n'offrant pas de régime de retraite à leurs employés. La marge d'erreur est de ± 4,8 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Nous assurer que, parmi les représentants des PME qui évaluent les conférences ou les séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, 80 % déclarent connaître davantage ces instruments.	☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Au cours de l'exercice 2009-2010, la conférence découlant de la stratégie « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! » a été présentée dans diverses régions du Québec. Des dirigeants de PME ou leurs représentants ont déclaré, dans une proportion de 99,4 %, qu'elle leur avait permis de connaître davantage les régimes d'épargne-retraite appropriés aux PME.

Saviez-vous que...

la Régie offre sur son site Web un outil permettant aux entreprises d'évaluer le type de régime de retraite qui serait le mieux adapté à leurs besoins?

Objectif 7

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*	**Résultat**
D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir ☐ Progresse bien ☐ À surveiller

Commentaires

Objectif stratégique atteint en 2006-2007

Cet objectif a été atteint en 2006-2007. La Loi RCR exige que l'administration de tout régime de retraite soit confiée à un comité de retraite. Lors de la création de tels comités, en 1990, les membres étaient assujettis à un régime de responsabilité fiduciaire étendu qui les engageait personnellement et solidairement pour les décisions prises dans leur rôle d'administrateur du bien d'autrui.

La *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration* a été adoptée le 13 décembre 2006. Cette loi a permis notamment de clarifier la responsabilité du comité de retraite et des fournisseurs de services, et de s'assurer que les comités de retraite disposent de renseignements utiles pour exercer leurs fonctions.

La Régie offre chaque année des activités de formation destinées aux membres de comités de retraite. Ces cours permettent aux administrateurs de maintenir ou d'améliorer leurs connaissances afin de bien administrer un régime de retraite. À l'automne 2009, la Régie a ajouté une formation sur les exigences minimales de la Loi RCR pour tenir compte des besoins exprimés par les membres de comités de retraite. En 2009-2010, les différentes activités de formation ont attiré 339 personnes.

Saviez-vous que...

la Régie a répondu au cours de l'année à près de 8 800 demandes d'information par téléphone concernant les régimes complémentaires de retraite?

Objectif **8**

Objectif *du Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2007-2008 et le nombre d'employeurs parties à un RRS continue de progresser. Les efforts se poursuivront en ce sens et l'atteinte de l'objectif sera mesurée annuellement d'ici à 2011.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Porter à au moins 1 033 le nombre d'employeurs* parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.

* Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti en RRS leur régime à cotisation déterminée.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Depuis plusieurs années déjà, la Régie fait des efforts pour promouvoir les RRS. Selon les dernières données disponibles, au 31 décembre 2008, le nombre d'employeurs parties à un RRS ou à un régime de retraite par financement salarial (RRFS) était de 1 230[18].

En 2009-2010, la promotion des RRS s'est arrimée à celle qui était destinée aux PME[19]. Des travaux sont également en cours pour apporter des modifications aux RRFS de sorte qu'ils soient mieux adaptés aux caractéristiques particulières du milieu et aux nouvelles règles de financement. Ces actions devraient continuer de faire augmenter le nombre d'employeurs parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.

Des efforts soutenus pour accroître l'adhésion aux régimes de retraite

18. Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti en RRS leur régime à cotisation déterminée.
19. Pour plus de détails, voir l'objectif 6 à la page 49.

Objectif 9

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☐ Progresse bien
☑ À surveiller

Commentaires

Les résultats de l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2006* ont confirmé la nécessité d'apporter des changements au Régime pour stabiliser son financement à long terme. En effet, il s'agit de la deuxième analyse consécutive où le taux de cotisation d'équilibre[20] est supérieur de plus de 0,3 point au taux de cotisation prévu par la Loi RRQ, soit 9,9 %.

Une consultation publique s'est tenue du 27 août au 30 septembre 2009.

À partir des résultats de cette analyse et de différents travaux, la Régie a élaboré un ensemble de pistes de solutions contenues dans un document de consultation déposé à l'Assemblée nationale en juin 2008. Une consultation publique s'est tenue du 27 août au 30 septembre 2009 sur la base de ce document[21]. À la suite des commentaires reçus, la Régie a travaillé à la préparation de propositions permettant de réduire l'écart entre le taux de cotisation et le taux d'équilibre du Régime.

Par ailleurs, une mise à jour au 31 décembre 2008 de la dernière analyse actuarielle a été produite pour tenir compte notamment de l'effet sur le fonds RRQ des rendements négatifs de 2008. Selon cette mise à jour, le taux d'équilibre du Régime serait de 10,95 %. Un nouveau rapport actuariel en date du 31 décembre 2009 sera déposé en 2010.

Saviez-vous que...

la Loi RRQ prévoit qu'une consultation publique doit se tenir au moins tous les six ans?

20. Il s'agit du taux de cotisation qui devrait être appliqué aux années futures pour que le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles demeure constant. Cet indicateur permet d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme. Au 31 décembre 2006, le taux de cotisation d'équilibre était de 10,54 %. Ce taux est passé à 10,62 % à la suite de l'adoption en juin 2008 du projet de loi nº 68 portant sur la retraite progressive, devenu la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, la Loi sur le régime de rentes du Québec et d'autres dispositions législatives*.

21. Pour plus de détails à ce sujet, voir les « Faits saillants 2009-2010 » à la page 12.

Objectif **10**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*	**Résultat**
D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	✓Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir ☐ Progresse bien ☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif stratégique a été atteint en 2007-2008 comme prévu. En effet, la Régie a entrepris en 2006-2007 une importante démarche de transformation de ses façons de faire. Celle-ci vise à lui permettre de continuer de répondre adéquatement aux besoins croissants de la clientèle dans un contexte de départs massifs à la retraite et ainsi de s'adapter à l'évolution sociodémographique et technologique de la société québécoise. Un plan d'amélioration de la performance de l'organisation a été élaboré pour orienter la Régie dans la transformation de ses façons de faire.

Objectif stratégique atteint en 2007-2008

Objectif 11

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*	**Résultat**
D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir ☐ Progresse bien ✓ À surveiller

Commentaires

La Régie poursuit la réalisation de divers projets visant à transformer en profondeur ses façons de faire pour améliorer sa performance, et maintenir la qualité de ses services et sa capacité à répondre aux attentes des citoyens. Les travaux en cours et à venir visent à favoriser l'autonomie du client et la réduction des interventions humaines en passant notamment par l'intégration des libres-services (Internet, réponse vocale interactive [RVI]) et par l'automatisation des traitements dans l'organisation. Compte tenu de l'ampleur des efforts et des investissements requis pour une telle transformation, les travaux se poursuivront au-delà de 2011.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Proposer une solution de transformation touchant au moins deux processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Au cours de l'année 2009-2010, des solutions de transformation appuyées sur une démarche structurée de modélisation et d'analyse de processus ont été proposées. Ces solutions touchent les processus suivants :

- Gérer les prestations du Régime de rentes du Québec (RRQ) pour les sous-processus : analyser et traiter un compte débiteur, traiter les chèques périmés, traiter une demande de renseignements provenant d'un organisme ayant conclu une entente avec la Régie, et préparer et donner la formation à la tâche RRQ.
- Gérer le Soutien aux enfants (SAE) pour le sous-processus : préparer et donner la formation à la tâche SAE.

Des solutions de transformation pour améliorer la productivité

Ces solutions de transformation permettront d'améliorer la productivité de l'organisation par l'automatisation de tâches, de faire évoluer le travail du personnel, et de rendre plus efficient et plus efficace le processus de formation des agents de rentes et des préposés aux renseignements.

Objectif **12**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Comme la fin de l'exercice financier de la Régie sera dorénavant le 31 décembre en raison de la sanction de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives*, l'exercice de 2010 ne comprendra que 9 mois. Ainsi, exceptionnellement, compte tenu du fait que l'année de référence couvre quant à elle 12 mois, la Régie ne peut évaluer la progression de cet objectif cette année.

Le prochain cadre budgétaire couvrira une période de 12 mois et permettra de reprendre le suivi de cet objectif.

Le cadre budgétaire 2009-2010 approuvé l'an dernier laissait toutefois entrevoir que la Régie progressait bien vers l'atteinte de cet objectif.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Pour l'exercice 2010-2011, adopter un budget des frais d'administration qui n'excédera pas le cadre budgétaire adopté de l'exercice précédent, majoré de l'inflation.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint

Le résultat ne peut être mesuré compte tenu du changement d'exercice financier.

Commentaires

Comme il a été expliqué plus haut, la Régie ne peut évaluer l'atteinte de cet objectif à la suite du changement de fin d'exercice financier.

Il est à noter que le budget des frais d'administration de 2009-2010 était de 146,7 millions de dollars pour l'exercice de 12 mois, alors que celui pour l'exercice de 9 mois de 2010 est de 112,4 millions de dollars. La Régie a élaboré ce budget en limitant sa croissance malgré l'augmentation de la clientèle.

Des dépenses bien contrôlées

Objectif **13**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Objectif stratégique atteint en 2006-2007

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, une stratégie de migration de la clientèle, incluant les progressions attendues pour les modes les plus efficients, a été établie en 2006-2007. Elle vise à ce que la clientèle utilise davantage les modes de prestation les plus efficients, comme Internet, plutôt que le courrier ou le service en personne. Cependant, la Régie respecte les préférences des citoyens pour l'utilisation de certains modes de prestation de services plutôt que d'autres.

Saviez-vous que...

la Régie a répondu en 2009-2010 à plus de 1 358 000 appels téléphoniques, dont 35 % ont été traités sans intervention humaine?

Objectif **14**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Avoir réalisé au moins 130 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Parmi les différents modes qu'un client peut utiliser pour interagir avec la Régie, les plus efficients sont les libres-services, puisqu'ils permettent d'automatiser, en tout ou en partie, le traitement de la demande. La stratégie de migration élaborée en 2006-2007 (page 57) vise l'augmentation, de 15 à 29 %, de l'utilisation des libres-services que la Régie offre par Internet et par téléphone pour 10 types de demandes fréquemment présentées par ses clients. Pour l'année 2009-2010, le taux d'utilisation des libres-services a été de 39,5 %, soit 175 % des progressions prévues d'ici à 2011 dans la stratégie de migration.

Une migration qui porte fruit

Types de demandes fréquemment présentées par les clients

RRQ	
1.	Relevé de participation
2.	Rente de retraite
3.	Prestation de décès
4.	Rente de conjoint survivant
5.	Duplicata de relevés d'impôt
6.	Retenue d'impôt
CIRSE	
7.	Paiement de Soutien aux enfants
8.	Changement de situation conjugale
9.	Changement de fréquence des versements
Commun au RRQ et au CIRSE	
10.	Dépôt direct

Objectif **15**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

La planification de la main-d'œuvre : un atout pour relever les défis de demain

Dans les années futures, les défis de la Régie à l'égard du personnel seront considérables. Elle devra maintenir la qualité de ses services dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre, de réduction de l'effectif et de renouvellement du personnel. Dans cette optique, l'évaluation, sur une période donnée, du nombre d'employés selon les compétences requises pour accomplir sa mission et respecter ses engagements de services s'avère essentielle.

La planification quinquennale de la main-d'œuvre a été élaborée en 2006-2007 et est mise à jour annuellement depuis ce temps. Outre l'évaluation des besoins, elle prévoit les mouvements du personnel par corps d'emploi, comme les départs à la retraite et les mutations vers d'autres ministères et organismes.

Saviez-vous que...

la Régie a à cœur la qualité de vie au travail de ses employés et se préoccupe de la conciliation travail-vie personnelle?

Objectif **16**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Depuis 2007-2008, la Régie a atteint en moyenne 95 % des résultats visés aux plans bisannuels de main-d'œuvre, ce qui place cet objectif stratégique sur la bonne voie.

La Régie a poursuivi le processus de Gestion prévisionnelle et intégrée de la main-d'œuvre qu'elle a mis en place en 2008-2009. Ce processus vise une meilleure intégration et une plus grande cohérence des actions à réaliser pour assurer la présence en tout temps d'une main-d'œuvre qualifiée. Il inclut notamment la planification quinquennale de la main-d'œuvre[22], la gestion des connaissances[23] et la gestion des compétences[24]. Il comprend également l'exercice d'analyse de vulnérabilité des postes en situation critique instauré en 2008-2009 et mis à jour en 2009-2010, qui permet de prévoir des actions à portée sectorielle ou organisationnelle pour pouvoir répondre à la problématique de vulnérabilité soulevée.

Des gestes concrets pour disposer d'un personnel qualifié

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Atteindre au moins 90 % des résultats visés en 2009-2010 au *Plan d'action de main-d'œuvre 2009-2011*.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Dans le plan bisannuel de main-d'œuvre[25], l'objectif annuel consistait notamment à recueillir auprès des gestionnaires les besoins en dotation pour les postes jugés en situation critique[26] avec un niveau de maîtrise faible lors de l'exercice d'analyse de vulnérabilité 2008-2009. Pour ces postes, 97 % des fiches de recueil de besoins ont été remplies.

22. Pour plus d'information, voir l'objectif 15 à la page 59.
23. Pour plus d'information, voir l'objectif 17 à la page 61.
24. Pour plus d'information, voir l'objectif 18 à la page 62.
25. Pour s'ajuster au changement d'année financière découlant de la sanction de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives*, le plan d'action de main-d'œuvre couvre la période du 1er avril 2009 au 31 décembre 2010.
26. Il s'agit de postes qui placeraient le service, la direction, ou même l'organisation en situation difficile quant à son expertise, advenant l'absence du titulaire.

Objectif 17

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

C'est en 2008-2009 que la Régie a terminé l'élaboration de la *Stratégie de gestion des savoirs 2009-2012*[27], qui vise à déterminer, à mieux exploiter et à pérenniser les savoirs utiles à l'organisation pour lui permettre de réaliser sa mission avec performance. La stratégie propose à cette fin quatre objectifs pour qu'au fil des ans la gestion des savoirs s'intègre aux valeurs, au processus de gestion et aux pratiques organisationnelles de la Régie. Ces objectifs consistent à :

- diminuer la vulnérabilité organisationnelle en repérant les savoirs critiques[28];
- réduire l'incidence des départs sur la poursuite des activités de la Régie en assurant la transmission des savoirs;
- intensifier le développement d'une culture de travail collaboratif par l'introduction de nouveaux modes de travail axés sur le partage des savoirs;
- assurer l'exploitation et la pérennité des savoirs dans l'organisation par la constitution, sur une base continue, d'une mémoire organisationnelle.

Cette stratégie est assortie d'un plan de mise en œuvre pluriannuel qui comporte notamment un calendrier d'implantation des mécanismes qu'elle sous-tend.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Produire un document indiquant les savoirs stratégiques critiques de la Régie.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

L'année 2009-2010 marque le début de la mise en œuvre de la *Stratégie de gestion des savoirs 2009-2012*.

L'année 2009-2010 marque le début de la mise en œuvre de la *Stratégie de gestion des savoirs 2009-2012*. Une cartographie des savoirs stratégiques a d'abord été réalisée à l'échelle de l'organisation et, de là, les savoirs critiques, c'est-à-dire ceux pour lesquels l'organisation est vulnérable, ont été repérés. Des plans d'action seront progressivement mis en place selon les priorités de l'organisation pour diminuer cette vulnérabilité.

27. Dans le cadre de cette stratégie et des travaux subséquents, la Régie préconise l'emploi du terme *savoirs*, de portée plus générale que le terme *connaissances*.
28. Un savoir est jugé critique au terme d'une évaluation du risque qu'il représente pour une organisation.

Objectif **18**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

En 2007-2008, la Régie avait déterminé trois compétences prioritaires à développer d'ici à 2011. Il s'agissait de :

- savoir s'adapter;
- orientation vers la clientèle;
- savoir transmettre l'information.

La maîtrise des compétences : un gage de performance

Cette même année, la compétence « savoir s'adapter » a fait l'objet d'activités de développement auprès de tous les chefs d'équipe. Les résultats de l'évaluation par les gestionnaires ont montré que cette compétence était maîtrisée par 89 % des chefs d'équipe. La Régie a donc poursuivi ses efforts pour s'assurer que la compétence « savoir s'adapter » serait maîtrisée par 90 % des chefs d'équipe d'ici la fin du plan stratégique.

En 2008-2009, la compétence « orientation vers la clientèle » a été évaluée auprès d'un échantillon d'employés. Les résultats de l'évaluation ont montré que cette compétence était maîtrisée par 97 % des employés. Le fait que la Régie valorise toujours une culture de service à la clientèle auprès de ses employés n'est pas étranger à ce résultat. À cet effet, des activités de sensibilisation et de développement sont organisées de manière ponctuelle et selon les besoins.

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2009-2010.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

En 2009-2010, c'est la compétence « savoir transmettre l'information » qui a été retenue comme la compétence prioritaire à développer chez tous les employés de la Régie. Plusieurs initiatives et projets organisationnels ont contribué au développement de cette compétence, dont un atelier de sensibilisation portant sur la collaboration au sein des équipes de travail. L'évaluation a été effectuée par les gestionnaires sur un échantillon de leurs employés. Le résultat démontre que 91 % des employés maîtrisent cette compétence.

Objectif **19**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

La Régie est reconnue comme employeur de choix par 92,4 % de ses employés.

La Régie est toujours soucieuse d'offrir à son personnel un climat de travail stimulant qui favorise l'attraction et la fidélisation d'un personnel compétent. En février 2010, la mobilisation du personnel a de nouveau été mesurée au moyen du sondage RH+[29]. Cette année, le taux de participation a atteint 76,2 %, ce qui constitue un taux élevé pour ce type de sondage. Les répondants ont par ailleurs mentionné, dans 92,4 % des cas, qu'ils étaient tout à fait en accord ou plutôt en accord avec l'énoncé suivant : « Je recommanderais la Régie comme employeur de choix. » Ce résultat est demeuré relativement stable depuis 2007-2008.

Saviez-vous que...

la Régie a ajouté sur son site Web une section pour se faire connaître comme employeur de choix?

29. Les résultats du sondage RH+ se trouvent à la page 102.

Objectif **20**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Dans un contexte où l'un des meilleurs indicateurs de l'excellence d'une organisation est son habileté à attirer du personnel, à le motiver et à le fidéliser, il est important pour la Régie de savoir garder ses employés. Les efforts déployés en ce sens ont été fructueux, puisque, au cours des dernières années, le taux de fidélisation[30] à la Régie a été supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique[31].

Objectif du *Plan d'action 2009-2010*

Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

En 2009-2010, le taux de fidélisation des employés réguliers de la Régie a été de 97,7 %, comparativement à 94,6 % pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement[31].

Des employés fidèles à leur organisation

Pour maintenir un climat de travail agréable, des actions de sensibilisation à l'importance de la reconnaissance au quotidien ont été réalisées. Ces activités visent à souligner les effets bénéfiques de la reconnaissance sur les employés et à renforcer leur sentiment d'appartenance à l'organisation.

Un sondage s'adressant aux employés nouvellement en poste est distribué depuis avril 2009. Il a pour objet de connaître leur opinion sur différents facteurs liés à leur accueil et à leur intégration à la Régie. Le taux de réponse a été de 80,2 %, soit 97 répondants sur 121.

De plus, un questionnaire s'adressant aux employés qui quittent l'organisation pour une raison autre que la retraite ou une fin de contrat a été élaboré. La Régie cherche ainsi à connaître les raisons de leur départ afin d'orienter ses interventions en vue d'accroître la fidélisation du personnel. Ce questionnaire sera utilisé à compter du 1er avril 2010.

30. L'Office québécois de la langue française recommande de proscrire le terme *rétention*, qui a une connotation négative. Elle privilégie l'utilisation du terme *fidélisation*, qui sous-tend des pratiques positives visant à accroître le désir de l'employé de demeurer dans l'organisation et à favoriser sa loyauté.

31. Pour plus de détails, voir « Le taux de fidélisation » à la page 100.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées

La Régie se soucie du bien-être des personnes handicapées.

En 2009-2010, la Régie s'est fixé trois objectifs dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées[32]. Les résultats ci-dessous montrent que tous les objectifs ont été atteints. Au-delà de ces objectifs, la Régie essaie de répondre le mieux possible aux besoins particuliers de cette clientèle.

Cette année, aucune plainte n'a été formulée par les personnes handicapées au Commissaire aux services de la Régie.

Objectifs au regard des services à la population et au personnel

Objectif 1 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
En plus de l'activité de la Semaine québécoise des personnes handicapées, réaliser au moins une activité visant à sensibiliser le personnel aux obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroulait du 1er au 7 juin 2009, une dépêche intitulée « Vivre à part entière » a été mise en ligne sur le site intranet de la Régie.

Pour sensibiliser ses employés à l'importance d'intégrer et de valoriser les personnes handicapées, la Régie les a conviés à une conférence midi offerte par un artiste peintre du pied. Cette conférence, qui a eu lieu dans les bureaux de Québec, a par la suite fait l'objet d'un article à l'intention de l'ensemble du personnel dans le journal interne.

32. Ce plan vise à répondre à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Objectif 2 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Respecter au moins 93 % des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI[33] pour au moins un service transactionnel supplémentaire.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Le volet transactionnel du site Web de la Régie a été modifié pour respecter les règles d'accessibilité du niveau 1[34] de la WAI. De plus, les règles d'accessibilité doivent être suivies pour toutes les modifications apportées au site Web de la Régie en cours d'année.

Le service transactionnel visé, soit la demande de Soutien aux enfants, respecte à 95 % les règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI.

Objectif 3 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Réaliser une adaptation du lieu de travail pour améliorer le bien-être des personnes handicapées.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Deux adaptations ont été réalisées pour améliorer le bien-être des personnes handicapées, dont l'une consistait en l'installation d'un bouton-poussoir permettant à un employé en fauteuil roulant d'accéder de façon sécuritaire au local où il travaille. Si le poste de travail d'une personne handicapée requiert une adaptation, la Régie achète l'équipement nécessaire. D'ailleurs, une employée responsable de l'ergonomie est disponible pour l'ensemble du personnel afin d'ajuster les postes de travail.

33. Il s'agit de *Web Accessibility Initiative*, soit l'Initiative d'accessibilité Web. La WAI a été lancée en 1997 par le World Wide Web Consortium et regroupe plus de 500 membres. La principale mission de la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes handicapées.

34. Le *Web Content Accessibility Guidelines* 1.0 est un guide qui explique comment rendre un contenu Web accessible aux personnes handicapées. Il comporte un certain nombre d'éléments répartis en trois niveaux d'accessibilité, et le niveau 1 représente les critères obligatoires pour rendre un site Web accessible à la majorité de ces personnes.

Le plan d'action de développement durable

L'appui de la Régie au développement durable se traduit par des gestes concrets.

Depuis la sanction de la *Loi sur le développement durable* en 2006, la Régie s'est engagée formellement à centrer ses priorités et à orienter ses actions de manière à tendre vers un développement durable conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, la Régie a établi les objectifs particuliers qu'elle entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale. Les objectifs retenus s'appuient sur une vision gouvernementale à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des trois dimensions du développement durable. Ainsi, la Régie a porté une attention particulière au volet économique, relié à sa mission, tout en intensifiant ses efforts en matière environnementale et sociétale.

Le tableau qui suit présente un abrégé des résultats des objectifs qui découlent du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.

Objectifs du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*	Cibles	Indicateurs	Atteint	Non atteint	À venir	Référence (page)
Objectif gouvernemental 1 Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable, et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.						
Objectif organisationnel 1 Faciliter, par des communications adaptées, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable.						
Action : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	D'ici 2011, sensibiliser 80 % des employés.	Taux d'employés sensibilisés.			✓	72
	D'ici 2013, former 50 % des employés dont les fonctions sont pertinentes.	Taux d'employés formés.			✓	72
Action : Mettre en œuvre la stratégie de migration de la clientèle vers les modes de prestation de services les plus efficients.	**Cible :** Pour 2009 à 2013, atteindre les cibles qui seront fixées annuellement dans le plan d'action de la Régie.	**Indicateur :** Pourcentage d'utilisation des libres-services (Internet et RVI) pour les transactions ciblées dans la stratégie de migration.			✓	58

Objectifs du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*	Atteint	Non atteint	À venir	Référence (page)
Objectif gouvernemental 4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir les conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.				
Objectif organisationnel 2 Faire évoluer la politique de santé des personnes sur la base d'une évaluation des besoins.				
Action : Faire une étude pour évaluer les besoins et identifier les mesures à mettre en place afin d'améliorer la santé des personnes. **Cible :** D'ici 2013, implanter des mesures pour améliorer la santé globale du personnel. **Indicateur :** Rapport d'études déposé et mise en œuvre.			✓	72
Objectif gouvernemental 6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.				
Objectif organisationnel 3 Mettre en application des mesures de gestion responsable pour les volets environnemental et sociétal.				
Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à l'application de la Politique pour un gouvernement écoresponsable. **Cible :** D'ici 2013, augmenter de deux par année le nombre d'activités par rapport au Bilan de développement durable 2008-2009. **Indicateur :** Nombre d'activités réalisées en matière de développement durable dans les volets environnemental et sociétal.			✓	73

Objectifs du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*			Atteint	Non atteint	À venir	Référence (page)
Objectif gouvernemental 15 Accroître le niveau de vie.						
Objectif organisationnel 4 Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.						
Action : Promouvoir la planification financière de la retraite auprès des clientèles (volet citoyen et volet employeur / PME).	**Cibles :** D'ici 2011 : ▪ porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite;	**Indicateurs :** Pourcentage des Québécoises et des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.			✓	47
	▪ porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite;	Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.			✓	47
	▪ porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.	Pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.			✓	49
	De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.					

Objectifs du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*	Atteint	Non atteint	À venir	Référence (page)
Objectif gouvernemental 17 Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.				
Objectif organisationnel 5 Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.				
Action : Proposer des ajustements au Régime de rentes du Québec pour l'adapter aux nouvelles réalités et en assurer la pérennité.	**Cible :** D'ici 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation. De 2011 à 2013, la cible sera celle fixée au plan stratégique.	**Indicateurs :** Propositions de mise à jour du Régime. Taux d'équilibre du Régime.			✓	53
Objectif gouvernemental 20 Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.				
Objectif organisationnel 6 Augmenter l'accès aux services de la Régie par une meilleure utilisation des infrastructures existantes.				
Action : Évaluer les possibilités de collaboration avec Services Québec et entreprendre les actions convenues.	**Cible :** D'ici 2013, prise en charge par Services Québec des activités ayant fait l'objet d'ententes.	**Indicateur :** Rapport d'évaluation déposé.			✓	74
Action : Rendre disponible le *Dossier citoyen en ligne* (Dossier RRQ).	**Cible :** D'ici 2013, avoir rendu disponible le *Dossier citoyen en ligne* de la Régie.	**Indicateur :** Disponibilité du *Dossier citoyen en ligne*.			✓	83

Objectifs du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*	Atteint	Non atteint	À venir	Référence (page)
Objectif gouvernemental 25 Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.				
Objectif organisationnel 7 Réaliser des travaux d'enquêtes et de sondages auprès des citoyens afin d'améliorer nos services.				
Action : Réaliser des analyses statistiques, effectuer des sondages et organiser des groupes de discussion pour évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle.	**Cible :** D'ici mars 2012, mesurer à deux reprises le taux de satisfaction et à une reprise les attentes des clients à l'égard des trois programmes.	**Indicateur :** Indices de satisfaction et d'attentes des clients qui seront mesurés lors des sondages d'ici 2012.			✓	76
Objectif gouvernemental 26 Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.				
Objectif organisationnel 8 Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.				
Action : Apporter un soutien financier, selon les délais de la *Déclaration de services aux citoyens*, par le versement de rentes de retraite, de prestations de survivants et d'invalidité ainsi que du Soutien aux enfants et d'un supplément pour enfant handicapé.	**Cible :** Cible indiquée dans la *Déclaration de services aux citoyens*.	**Indicateur :** Pourcentage de dossiers traités dans les délais prescrits.			✓	80

Les objectifs annuels découlant du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

L'atteinte des objectifs énumérés dans le plan d'action de développement durable est progressive. Elle s'échelonne sur la durée du plan, soit de 2009 à 2013. Pour l'année 2009-2010, la Régie s'est engagée plus précisément à atteindre quatre objectifs dans son plan d'action annuel et elle y est parvenue. Les résultats sont présentés dans les pages qui suivent.

Objectif 1 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Élaborer un programme de sensibilisation et un programme de formation à l'égard d'au moins un volet du développement durable.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

La Régie a profité de la dernière année pour approfondir ses connaissances en matière de développement durable et pour renforcer sa collaboration avec les autres ministères et organismes.

La réalisation d'un plan de sensibilisation et de formation en développement durable intégrant les éléments essentiels de la stratégie gouvernementale, de la Loi et des principes de développement durable en a résulté. Ce plan regroupe les volets économique, environnemental et sociétal. Il répond aux exigences du Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs à l'égard des cibles à atteindre en matière de sensibilisation et de formation.

Objectif 2 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Produire une étude sur les besoins en matière de santé du personnel de la Régie.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

À la Régie, le personnel dispose de divers services ou mesures favorisant la santé et le bien-être au travail. Soucieuse de s'assurer que certaines de ces mesures de même que d'autres pouvant être mises en place répondent aux besoins et aux intérêts de son personnel, la Régie a élaboré un questionnaire sur le sujet et l'a administré à un échantillon représentatif d'employés.

Les réponses obtenues ont fait l'objet d'une compilation, et les résultats ont été combinés au portrait de l'absentéisme à la Régie et aux constats du sondage RH+ 2009 relativement à la santé du personnel. Ainsi, les résultats de l'étude comprennent une analyse des besoins du personnel en ce qui concerne les aspects suivants :

- les habitudes de vie;
- l'équilibre travail-vie personnelle;
- l'environnement de travail;
- les pratiques de gestion.

Grâce à cette étude, la Régie pourra orienter ses actions en matière de santé et de bien-être au travail pour la prochaine année.

Objectif 3 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Réaliser, dans les volets environnemental ou sociétal, deux activités de plus que celles du bilan de développement durable 2008-2009.	☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Durant l'année 2009-2010, en plus de maintenir les différentes actions entreprises dans le passé, la Régie a dépassé l'objectif fixé en réalisant 14 nouvelles activités dans les volets environnemental ou sociétal. Voici un aperçu des gestes les plus significatifs réalisés en 2009-2010.

Des gestes contribuant à la sensibilisation et à la formation du personnel

- Plusieurs capsules de promotion et de sensibilisation ont été transmises au personnel et ont porté sur les volets tant environnemental que sociétal, dont :
  - la promotion du défi papier visant la réduction des impressions;
  - la campagne de promotion de l'abonnement au bulletin de paie électronique et de l'utilisation du site *Mon espace*.

Des gestes liés à l'adoption de mesures de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables

- La diminution du nombre de feuilles que comporte l'avis annuel envoyé aux familles qui reçoivent un paiement de Soutien aux enfants, lors de la révision de cette communication, a permis de réduire de deux tonnes métriques la consommation de papier cette année.
- Le projet d'automatisation des documents reçus par télécopieur, implanté à la fin de l'année financière, permettra, dans les années futures, de réduire la consommation de papier de 0,3 tonne métrique par année.
- Un module du système comptable, implanté cette année, permet aux employés de produire électroniquement leurs réclamations de frais de déplacement : ce geste améliore l'efficacité en plus de diminuer la consommation de papier.

La Régie a aussi poursuivi sa collaboration avec des partenaires philanthropiques de longue date, notamment par le prêt du centre d'appels de Québec pour le téléthon Opération Enfant Soleil, la tenue de la collecte annuelle de sang en collaboration avec Héma-Québec et la mise sur pied de la campagne d'Entraide.

Saviez-vous que...

93 % des bénéficiaires du Régime de rentes du Québec ont à ce jour adhéré au dépôt direct?

Objectif 4 du *Plan d'action 2009-2010*	**Résultat**
Produire un rapport d'évaluation des possibilités de collaboration avec Services Québec.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Un rapport d'évaluation a fait ressortir quatre possibilités de collaboration avec Services Québec qui seraient réalisables dans les prochaines années :

- Enrichir les contenus informationnels dont dispose Services Québec pour son centre d'appels et son portail Internet.
- Acheminer certains appels téléphoniques de la Régie vers Services Québec, notamment les appels portant sur de l'information générale et les changements d'adresse.
- Donner, au besoin, la possibilité aux citoyens de communiquer avec la Régie au moyen d'une entrevue faite par visioconférence à partir des bureaux de Services Québec.
- Permettre à Services Québec d'agir comme accompagnateur de la clientèle dans l'utilisation des libres-services Web.

Non seulement l'élargissement de la collaboration avec Services Québec permet de mieux utiliser les infrastructures existantes, mais il concrétise également les efforts de développement du territoire et de livraison des services le plus près possible des citoyens, qu'ils résident dans les zones urbaines ou rurales. Services Québec est présent dans 16 régions administratives du Québec et compte actuellement 65 bureaux.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. La déclaration 2009 comptait 35 engagements, certains qualitatifs, d'autres quantitatifs. Ces engagements avaient été établis à la suite de consultations (groupes de discussion et sondages) menées auprès de milliers de clients, qui avaient indiqué les aspects du service qui leur semblaient les plus importants.

La Régie renouvelle ses engagements envers les citoyens.

La première édition de la *Déclaration de services aux citoyens* date d'avril 2001. Son contenu est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu, pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance. La dernière mise à jour, adoptée par le conseil d'administration de la Régie, a été publiée en avril 2010.

La population peut consulter la déclaration sur le site Web de la Régie ou téléphoner pour l'obtenir. Une formation sur le sujet est aussi offerte à tous les employés qui travaillent auprès de la clientèle. De plus, le personnel est informé des mises à jour qui y sont faites.

La Régie a mis en place plusieurs outils pour mesurer le respect de ses engagements et favoriser l'amélioration continue de ses services :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie (page 76).
- Le programme d'assurance qualité permet notamment de recueillir les suggestions du personnel avec le système Eurêka et d'évaluer la conformité des traitements (page 79).
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 80).
- Les interventions du Commissaire aux services mènent à des recommandations pour améliorer les services offerts ou les programmes administrés par la Régie (page 84).
- La veille et l'étalonnage servent à évaluer la performance de la Régie et à la confronter avec celle d'organismes semblables (page 86).

Saviez-vous que...

chaque année, la Régie réalise plusieurs sondages auprès de ses clients pour assurer le maintien de la qualité de ses services?

L'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus

La Régie a effectué en 2010 un grand sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services reçus[35], comme elle l'a fait à six reprises depuis 1995. Ce sondage visait la clientèle du Régime de rentes du Québec (RRQ) et celle du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Il mesure le degré de satisfaction à l'égard des aspects du service[36] liés aux engagements contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens*, en fonction des attentes des citoyens. Il permet donc de connaître les résultats de ces engagements en mettant en lumière la perception des clients.

Au cours des dernières années, le sondage visait également la clientèle des régimes complémentaires de retraite (RCR). Pour adapter la mesure aux caractéristiques particulières de ces clients, il a été décidé de faire plutôt un exercice propre à la clientèle RCR au cours de l'année 2010. On se rappelle toutefois que la satisfaction globale a été très élevée en 2008, puisque 94,2 % des clients RCR se sont dits assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus.

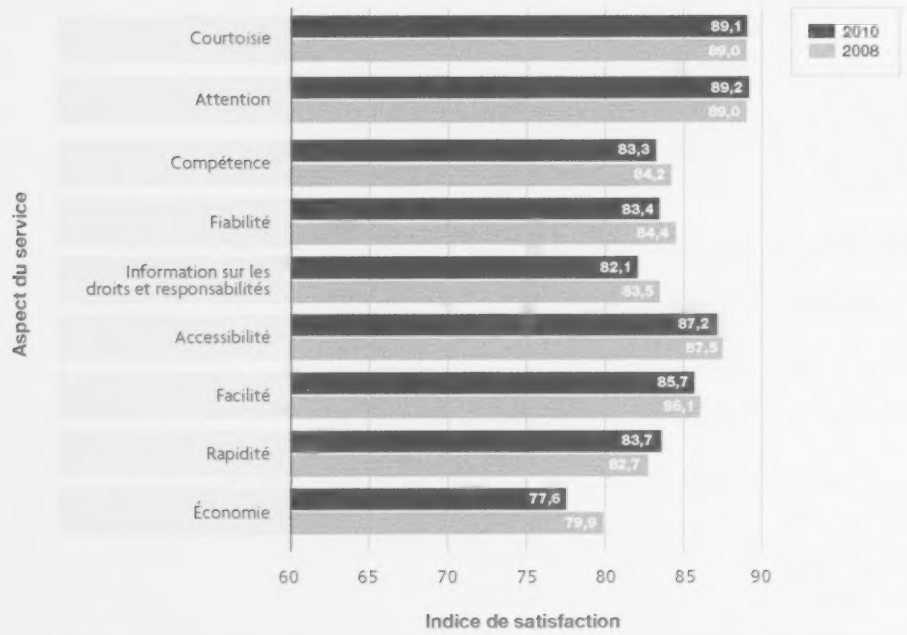
L'évolution de 2008 à 2010 a été marquée par la stabilité de la mesure de la satisfaction pour la majorité des aspects du service offert à la clientèle RRQ. Le CIRSE présente quant à lui une légère tendance à la hausse pour la plupart des aspects, mais les différences observées ne sont pas statistiquement significatives.

Les graphiques de la page suivante illustrent les variations de 2008 à 2010 en ce qui concerne la satisfaction à l'égard des neuf aspects du service des clientèles RRQ et CIRSE. Les résultats y sont présentés sous forme d'indices de satisfaction des clients quant à chaque aspect du service. Une cote de 0 à 100 est attribuée au niveau de satisfaction que les répondants déclarent pour chaque attente se rattachant à un aspect, et l'indice calculé est une moyenne pondérée des cotes de satisfaction de toutes les attentes. Il est à noter qu'il s'agit d'un indice de satisfaction et non pas d'un pourcentage.

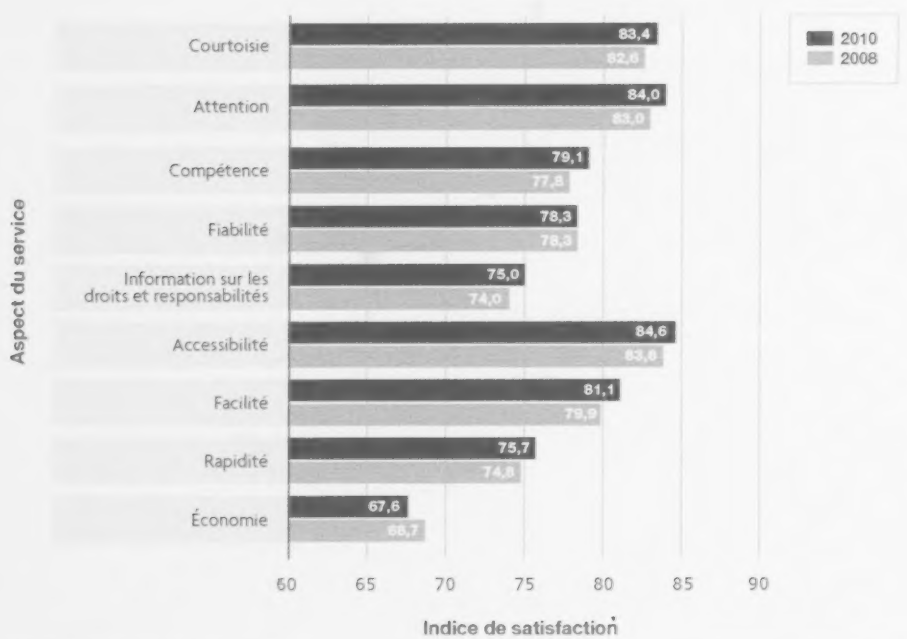
35. Le sondage s'est déroulé par téléphone du 12 au 26 février 2010. Les réponses ont été recueillies auprès de 1 909 clients ayant eu un contact avec la Régie dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à ± 1,7 point pour les deux clientèles et ne dépasse jamais ± 2,7 points, quel que soit l'indice.

36. Les neuf aspects du service sont : la courtoisie, l'attention, la compétence, la fiabilité, l'information sur les droits et responsabilités, l'accessibilité, la facilité, la rapidité et l'économie. On entend par *économie* « administration et gestion des biens d'une organisation sans dépenses inutiles ».

Indices de satisfaction de la clientèle RRQ



Indices de satisfaction de la clientèle CIRSE



En 2010, les indices de satisfaction de la clientèle RRQ varient de 77,6 (économie) à 89,2 (attention). Entre 2008 et 2010, les indices sont demeurés stables, sauf l'indice relié à l'économie, qui a diminué de façon significative. Les indices de satisfaction de la clientèle CIRSE varient quant à eux de 67,6 (économie) à 84,6 (accessibilité). Les indices de tous les aspects sont demeurés relativement stables entre 2008 et 2010.

Le questionnaire comportait également une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, certains constats peuvent être dégagés :

- La satisfaction globale est très élevée : 95,9 % des clients RRQ se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus; c'est aussi le cas de 91,4 % des clients CIRSE.
- Pour l'ensemble des deux clientèles, 93,6 % des répondants se disent satisfaits en 2010, alors que ce pourcentage atteignait respectivement 91,5 % et 92,4 % en 2006 et en 2008. La variation observée entre 2008 et 2010 est significative sur le plan statistique.

En 2010, 93,6 % des clients se sont dits satisfaits des services reçus.

Les engagements qualitatifs du Commissaire aux services

Par ailleurs, pour évaluer le respect des engagements qualitatifs du Commissaire aux services dans la *Déclaration de services aux citoyens*, un sondage en ligne a été réalisé auprès de toutes les personnes ayant transmis par courriel un commentaire ou une plainte dont le traitement s'est terminé entre le 26 juillet 2009 et le 31 mars 2010. Les résultats portent sur 66 répondants, ce qui correspond à un taux de réponse de 75 %.

Une proportion de 92 % des répondants a trouvé que le Commissaire aux services avait répondu rapidement. De plus, 83 % des répondants sont d'accord avec les énoncés suivants :

- Le personnel du Commissaire a bien compris ma demande.
- La réponse du Commissaire était claire.
- La réponse du Commissaire était adaptée à ma situation.
- La réponse du Commissaire était complète.

Saviez-vous que...

si la réponse ou le service obtenus ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, un organisme indépendant de la Régie?

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* concerne le contrôle de la qualité des opérations et des décisions. Ce contrôle, appelé *conformité des traitements*, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives. Les traitements entièrement automatisés, pour lesquels il n'y a aucune intervention humaine, ne font pas l'objet de ce contrôle.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements

Traitement	Objectif (%)	Résultat* (%)		
		2009**	2008	2007
Attribution et suivi de la rente de retraite	Au moins 99,25	99,09	98,76	98,59
Attribution et suivi des prestations de survivants	Au moins 99,25	98,39	98,73	99,66
Attribution et suivi des rentes d'invalidité	Au moins 99,00	98,63	99,69	98,75
Traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants	Au moins 99,00	97,69	98,98	99,37

* Les résultats portent sur des travaux de vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1er décembre de l'exercice précédent et le 30 novembre de l'exercice faisant l'objet du rapport annuel de gestion. Par exemple, pour 2009, la période s'étend du 1er décembre 2008 au 30 novembre 2009.

** Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- ± 0,53 % pour l'attribution et le suivi de la rente de retraite;
- ± 0,90 % pour l'attribution et le suivi des prestations de survivants;
- ± 0,83 % pour l'attribution et le suivi des rentes d'invalidité;
- ± 0,93 % pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants.

Il faut préciser que la Régie a entrepris au cours des dernières années des travaux importants pour moderniser sa prestation de services. Ces travaux amènent plus d'automatisation dans les traitements, ce qui, d'une part, diminue le risque d'erreur associé à l'intervention humaine et, d'autre part, concentre les traitements administratifs sur des cas généralement plus complexes. L'indicateur actuel mesure le taux de conformité des dossiers traités par les agents. Il ne reflète pas la qualité réelle de l'ensemble des traitements effectués à la Régie. Des travaux sont en cours pour tenir compte de l'automatisation croissante des traitements.

L'une des principales préoccupations de la Régie étant d'assurer un service de qualité, des mesures sont continuellement prises pour réduire le risque d'erreur associé à l'intervention humaine. Voici quelques-unes des mesures adoptées au cours de l'année 2009-2010 :

- la création d'une équipe chargée de vérifier l'intégrité des paiements pour le Régime de rentes du Québec;
- des rencontres d'accompagnement individuel avec les agents, portant expressément sur la conformité de leurs traitements;
- des séances de rafraîchissement des connaissances, des rencontres de sensibilisation, un rappel des procédures, des suivis individuels ou de groupe relatifs aux non-conformités détectées.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Le tableau suivant présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultat			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse[b]
	Délai maximal de réponse[a]	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*					
Délai pour répondre à une demande de :					
• rente de retraite	60 jours	99 %	98 %	95 %	15 jours
- présentée par Internet[c]	30 jours	99,5 %	s. o.	s. o.	2 jours
• rente de conjoint survivant[d]	90 jours	96 %	97 %[e]	93 %	22 jours
- présentée par Internet[c]	60 jours	96 %	s. o.	s. o.	9 jours
• rente d'invalidité[f] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	96 %	97 %	96 %	97 jours
Services particuliers au CIRSE					
Délai pour répondre à une demande de :					
• paiement de Soutien aux enfants – Naissances[c] et [f]	60 jours	99,9 %	s. o.	s. o.	21 jours
• supplément pour enfant handicapé[f] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	70 jours[g]	98 %	98 %	99 %	41 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	98 %	97 %	97 %	s. o.
Délai de réponse à une demande	30 jours	99 %	99 %	98 %	6 jours
Services communs					
Prise d'appel					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	97 %	97 %	95 %	1 seconde
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 4 % des appels durant l'année)[h].	s. o.	2,2 %	0,6 %	1,1 %	s. o.
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	97 %	98 %	98 %	s. o.

(a) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(b) Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à ce délai.

(c) Il s'agit d'un nouvel engagement en 2009-2010.

(d) Le délai peut être plus long pour le **conjoint de fait**, car il devra fournir des renseignements attestant sa situation.

(e) Depuis le 1er avril 2008, les résultats excluent les demandes provenant des conjoints de fait. Le résultat de 2007-2008 n'a pas pu être recalculé.

(f) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

(g) Au 1er avril 2009, l'engagement a été modifié. Il est passé de 90 à 70 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour rendre les données comparables.

(h) Au 1er avril 2009, l'engagement a été modifié. Il est passé de 5 à 4 % des appels durant l'année. Par ailleurs, depuis 2009-2010, la Régie est en mesure de calculer de nouveaux types de rejets. Les résultats antérieurs n'ont pas pu être recalculés, puisque ces rejets n'étaient pas reconnus comme tels auparavant.

Le temps d'attente avant de rencontrer un représentant de la Régie

La Régie assure également un suivi du temps d'attente des citoyens qui désirent rencontrer un de ses représentants.

Temps d'attente avant de rencontrer un représentant de la Régie*

	Pourcentage des cas traités dans le délai maximal de 20 minutes			Délai habituel de réponse**
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010
Temps d'attente avant de rencontrer un représentant de la Régie	87 %	92 %	92 %	12 minutes

* Cela couvre les entrevues concernant le RRQ et le CIRSE, mais non celles portant sur les RCR.

** Trois fois sur quatre, le client a rencontré un représentant dans un délai inférieur ou égal à ce délai.

On constate que le temps d'attente avant de rencontrer un représentant a augmenté en 2009-2010. Par conséquent, la Régie a amorcé des travaux afin de revoir ses façons de faire. Dorénavant, dès qu'un citoyen se présentera à un centre de services, un préposé à l'accueil tentera de répondre à sa demande avant de lui faire rencontrer un préposé en entrevue, au besoin.

Saviez-vous que...

si une décision prise par la Régie ne vous satisfait pas, vous pouvez faire une demande de révision?

L'utilisation des libres-services par les citoyens

La Régie offre aux citoyens plusieurs possibilités de transiger avec elle de façon autonome, que ce soit par Internet ou par téléphone[37]. Cependant, il est important de noter qu'afin de répondre aux attentes de la clientèle la Régie continue d'offrir des services avec intervention d'un employé, pour les personnes qui le désirent.

Services transactionnels par Internet

L'utilisation de la presque totalité des services Internet évalués[38] croît encore, mais à un rythme plus lent que l'année précédente. Entre 2008-2009 et 2009-2010, le taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet a été de 2 % (206 180 transactions en 2008-2009 et 211 263 en 2009-2010).

L'utilisation des services Internet de la Régie ne cesse de croître, mais plus lentement.

Ce ralentissement de la croissance s'explique surtout par une diminution de 15 % des transactions relatives au dépôt direct (60 904 transactions en 2008-2009 et 51 767 en 2009-2010). Le fait que la Régie a procédé, en 2008-2009, à une campagne intensive de promotion de ce service auprès de la clientèle du paiement de Soutien aux enfants n'est certes pas étranger à ce résultat. Si le volume de transactions pour le dépôt direct avait été stable, l'augmentation de l'ensemble des services Internet aurait été de 7 % en 2009-2010.

Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens au cours des trois dernières années

	Entre 2008-2009 et 2009-2010	Entre 2007-2008 et 2008-2009	Entre 2006-2007 et 2007-2008
Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens	2 %	18 %	24 %

Saviez-vous que...

notre site Web a reçu en 2009-2010 la visite d'environ 2 215 000 internautes, soit une moyenne de plus de 6 000 visiteurs par jour?

37. Les différents modes de prestation de services offerts à la clientèle sont présentés à l'annexe 1, page 149.

38. Les services Internet évalués sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (prestations, changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants. Ils ont été choisis parce qu'ils ont tous un historique d'utilisation ainsi qu'une influence sur la performance opérationnelle de la Régie.

Dans le but d'augmenter l'accès à ses services, la Régie offrira bientôt aux citoyens une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation : le *Dossier citoyen en ligne*. Ce service leur permettra d'accéder de manière autonome, par Internet, à l'information que la Régie détient sur eux.

Le *Dossier citoyen en ligne* devrait être disponible d'ici à 2011. Des fonctionnalités supplémentaires y seront par la suite graduellement ajoutées. À terme, après s'être authentifié, le citoyen pourra :

- s'informer sur sa situation personnelle et sur des sujets qui l'intéressent particulièrement;
- vérifier le contenu de son dossier et y apporter des corrections, le cas échéant;
- soumettre différents types de demandes relatives à ses droits et à ses responsabilités;
- consulter les communications que la Régie lui a transmises.

Services transactionnels téléphoniques

Cinq transactions téléphoniques ont progressivement été implantées entre octobre 2007 et septembre 2008. L'utilisation de ces services a donc crû de façon importante durant cette période. Entre 2008-2009 et 2009-2010, le taux d'accroissement de l'utilisation des libres-services téléphoniques a été de 11 % (42 669 transactions en 2008-2009 et 47 489 en 2009-2010).

Les interventions du Commissaire aux services

Le Commissaire contribue à l'amélioration des services.

Conformément à la *Politique de gestion des plaintes*, le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente d'apporter une réponse claire et adaptée à chaque situation, ce qui constitue une fonction essentielle pour une organisation qui offre des services publics. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts.

Cette année, le Commissaire a traité 2 677 demandes, constituées majoritairement de plaintes (1 850). Le nombre de plaintes est comparable à celui de l'année dernière pour le Régime de rentes du Québec et pour les régimes complémentaires de retraite. Il est cependant plus élevé pour le Soutien aux enfants. Par ailleurs, le taux de plaintes fondées est plus élevé que celui des deux années antérieures.

Répartition comparative des demandes adressées au Commissaire

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Plaintes (A)	**1 850**	**1 743**	**1 992**
Régime de rentes du Québec (RRQ)	878	861	947
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	956	857	1 021
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	16	25	24
Plaintes fondées (B)	**177**	**129**	**156**
Taux de plaintes fondées **(B/A)**	10 %	7 %	8 %
Commentaires et demandes diverses[39] (C)	**827**	**674**	**573**
Total (A + C)	**2 677**	**2 417**	**2 565**

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- les délais de traitement,
- le refus d'une prestation;

Loi sur les impôts – crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants :

- les délais de traitement,
- le recouvrement de sommes versées en trop;

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles sur les retraits de sommes provenant d'un fonds de revenu viager.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur le service offert par la Régie (55 %) est plus élevée que celle des plaintes relatives aux dispositions des lois (45 %).

39. Les commentaires et demandes diverses consistent surtout en des demandes d'assistance, des demandes d'information et des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu erreur.
- Le citoyen a subi un préjudice.
- Il y a eu manquement au regard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 850 plaintes traitées cette année, 177 ont été considérées comme fondées (soit 90 pour le RRQ et 87 pour le CIRSE), ce qui représente un taux de plaintes fondées de 10 %.

Le principal motif de plaintes fondées concerne des erreurs lors du traitement d'un dossier (85 plaintes). Bien qu'il y ait eu de nombreuses plaintes au sujet des délais de traitement des demandes de paiement de Soutien aux enfants, peu d'entre elles ont été comptabilisées dans les plaintes fondées, puisque l'engagement dans la *Déclaration de services aux citoyens* se limite au délai de traitement des nouvelles naissances.

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire aux services à formuler cette année 231 recommandations à l'organisation, dont 46 % ont une portée individuelle et 54 %, une portée collective. De ce nombre, 20 sont liées à des plaintes de citoyens qui se sont adressés directement au Protecteur du citoyen.

Recommandations formulées par le Commissaire

Recommandation	2009-2010	2008-2009	2007-2008
À portée individuelle	107	113	112
À portée collective	124	105	158
Total	**231**	**218**	**270**

Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que les recommandations à portée collective ont pour but d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services.

La principale recommandation à portée collective du Commissaire concerne le contenu de la *Déclaration de services aux citoyens*. Le fait de prévoir des engagements pour tous les types de clients CIRSE constituerait une approche à privilégier.

La veille et l'étalonnage

Au cours de l'année 2009-2010, la Régie a poursuivi ses activités de veille et d'étalonnage. De façon générale, ces activités englobent la recherche d'innovations et de tendances, et l'analyse comparative de divers aspects de la performance organisationnelle.

La veille est une fonction qui contribue de façon importante, depuis plusieurs années, à la formulation et à la concrétisation des stratégies de la Régie. Elle guide et soutient celle-ci dans les décisions relatives au développement organisationnel.

Quant à l'étalonnage, il consiste notamment à comparer la performance de la Régie en matière de services à la clientèle et de gestion des ressources humaines et financières avec celle d'organisations ayant des activités similaires. Il permet également d'analyser les techniques de gestion et les façons de faire des organismes qui ont le mieux réussi dans le domaine pour s'en inspirer et en retirer le meilleur.

La comparaison de l'accroissement de la performance des agences gouvernementales québécoises

En septembre 2009, le Centre sur la productivité et la prospérité de HEC Montréal publiait une étude[40] dans laquelle il comparait l'accroissement de la performance de 15 agences gouvernementales québécoises au cours de la période de 2002 à 2007. À partir de l'information recueillie dans les rapports annuels de gestion de ces agences, les auteurs ont établi un classement en s'appuyant notamment sur des critères de production de services, de financement et de productivité.

Cette étude est reprise dans le rapport *Le Québec face à ses défis*, produit par le Comité consultatif sur l'économie et les finances publiques, qui fait état de certains résultats en mentionnant : « Si les plus petites agences ont globalement mieux performé que les plus grandes, c'est la Régie des rentes du Québec qui termine au premier rang des agences de plus de 250 employés[41]. »

Le groupe de travail sur l'étalonnage

Dans une perspective d'amélioration des services aux citoyens, la Régie participe également, avec les grands organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[42], à un groupe de travail sur l'étalonnage. Le mandat de ce groupe consiste à proposer une démarche, un cadre de référence et des moyens pour réaliser un exercice d'étalonnage portant sur des activités similaires entre les organismes.

L'année 2009-2010 a donc été l'occasion d'amorcer un premier projet pilote portant sur l'étalonnage des engagements relatifs à l'accessibilité des services téléphoniques. Une telle démarche constitue une approche novatrice pour la fonction publique québécoise.

40. LAURIN, Claude, Marie-Ève QUENNEVILLE et Nicole THIBODEAU. « The Long-Run Performance of Decentralized Agencies in Quebec », Centre for Productivity and Prosperity, HEC Montréal, septembre 2009.

41. COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ÉCONOMIE ET LES FINANCES PUBLIQUES. *Le Québec face à ses défis : fascicule 2, Des pistes de solution – Mieux dépenser et mieux financer nos services publics*, Québec, janvier 2010, p. 63.

42. Les organisations suivantes participent à ce centre d'expertise : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Services Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire à certaines exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels 89

Le programme d'accès à l'égalité 91

La politique linguistique 95

La protection des renseignements personnels

Pour veiller à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie a établi une série de règles et de mesures. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent un soutien sur une base continue.

La loi, une réforme

Le public a maintenant accès à plus d'information sur le Web.

En juin 2006, le gouvernement a adopté la *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives*. En avril 2008, pour faire suite à cette loi, le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* a été adopté. De l'information qui, auparavant, ne pouvait être obtenue que par une demande d'accès à l'information, comme les pratiques opérationnelles et le plan de classification des documents, devait être rendue accessible sur le Web. Compte tenu de l'ampleur des travaux à réaliser, le Règlement accordait 18 mois pour diffuser la documentation requise. Celle-ci est disponible sur le site Web de la Régie depuis novembre 2009, comme prévu au Règlement.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle; des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet.

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

La Direction de l'audit interne peut, dans le cadre de sa planification annuelle, effectuer des travaux d'audit qui touchent la protection des renseignements personnels. En 2009, elle a réalisé un mandat sur les privilèges d'accès aux données nominatives conservées à l'entrepôt de données et en a fait rapport au comité de vérification.

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale, et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a encore une fois cette année été portée au processus d'authentification des clients, qui permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information le concernant.

La gestion de l'identité de la clientèle

La Régie est consciente que la vérification de l'identité est une étape importante et délicate dans la prestation d'un service, car elle a un lien étroit avec la garantie de protection des renseignements de la clientèle et la protection de la Régie face à l'usurpation d'identité. En novembre 2009, la Régie a complété la modernisation du processus de gestion de l'identité de la clientèle. Pour la clientèle, cela se traduit par des mesures de contrôle accrues permettant à la Régie de s'assurer que le service est rendu à la bonne personne et dans le bon dossier, et que les renseignements personnels sont protégés.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les citoyens peuvent demander accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2009-2010, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à la Régie a rendu 139 décisions concernant des demandes de renseignements personnels. Six décisions ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information du Québec par le demandeur.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Pour permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués entre organismes sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes à cet effet[43].

Saviez-vous que...

la Régie ne pourra pas vous répondre par courriel si les réponses à vos questions renferment des renseignements personnels?

43. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 151.

Le programme d'accès à l'égalité

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité.

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles et des femmes. Elle désire s'assurer ainsi d'une représentation adéquate des diverses composantes de la société québécoise au sein de son effectif.

Les tableaux suivants présentent les données sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Les données globales

Personnel embauché en 2009-2010

	Personnel régulier*	Personnel occasionnel**	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de personnes embauchées	24	54	62	17	**157**

* Ces données n'incluent que les recrutements.

** Ces données excluent les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Nombre d'employés en place au 31 mars 2010

Réguliers	Occasionnels	Total
1 057	153	**1 210**

Saviez-vous que...

47 % des étudiants embauchés par la Régie en 2009-2010 faisaient partie des groupes cibles?

La représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires fassent partie des groupes cibles que sont les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Le but visé est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre de membres des groupes cibles embauchés en 2009-2010					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Réguliers	24	3	1	0	2	6	25,0 %
Occasionnels	54	7	0	0	0	7	13,0 %
Étudiants	62	24	5	0	0	29	46,8 %
Stagiaires	17	2	0	0	0	2	11,8 %
Total	157	36	6	0	2	44	28,0 %
Taux d'embauche par groupe cible**		22,9 %	3,8 %	0 %	1,3 %	28,0 %	

* Il s'agit du rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées avec un statut d'emploi donné et l'embauche totale pour ce statut en 2009-2010.

** Ce taux correspond au rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2009-2010.

Le taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées est supérieur à l'objectif gouvernemental de 25 %. On constate une nette augmentation de ce taux, qui est passé de 21,6 % en 2008-2009 à 28,0 % en 2009-2010. Ce résultat s'explique principalement par l'augmentation de la représentativité chez le personnel étudiant. Des efforts sont cependant déployés pour embaucher des membres des groupes cibles pour tous les statuts d'emploi.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Année	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2009-2010	25,0 %	13,0 %	46,8 %	11,8 %
2008-2009	25,0 %	15,1 %	30,4 %	11,8 %
2007-2008	25,0 %	12,2 %	22,8 %	9,5 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[44]

Groupe cible	2010		2009		2008	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	59	5,6 %	57	5,5 %	49	4,7 %
Anglophones	13	1,2 %	10	1,0 %	10	1,0 %
Autochtones	4	0,4 %	5	0,5 %	5	0,5 %
Personnes handicapées	12	1,1 %	9	0,9 %	11	1,0 %
Total	**88**	**8,3 %**	**81**	**7,9 %**	**75**	**7,2 %**
Effectif régulier total au 31 mars	1 057		1 030		1 047	

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2010

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Toutes catégories	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communautés culturelles	1	1,6	14	3,3	10	4,7	34	9,6	0	0	59	5,6
Anglophones	0	0	3	0,7	1	0,5	9	2,6	0	0	13	1,2
Autochtones	1	1,6	1	0,2	1	0,5	1	0,3	0	0	4	0,4
Personnes handicapées	1	1,6	3	0,7	2	0,9	6	1,7	0	0	12	1,1
Total	**3**	**4,8**	**21**	**4,9**	**14**	**6,6**	**50**	**14,2**	**0**	**0**	**88**	**8,3**

* Cette catégorie comprend notamment les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Il faut se référer au tableau « Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2010 » à la page 94 pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

44. L'objectif gouvernemental est que les personnes handicapées et les membres des communautés culturelles constituent respectivement 2 % et 9 % de l'effectif régulier.

La représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Tous statuts
Nombre de femmes embauchées	16	40	38	14	108
Taux d'embauche*	66,7 %	74,1 %	61,3 %	82,4 %	68,8 %

* Il faut se référer au tableau « Personnel embauché en 2009-2010 » à la page 91 pour connaître le nombre de personnes embauchées par statut d'emploi.

Au 31 mars 2010, les femmes représentaient 65,8 % de l'ensemble du personnel de la Régie, comme le montre le tableau suivant. Le taux de représentativité des femmes est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi à l'exception du personnel ouvrier.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Toutes catégories
Nombre total d'employés réguliers	62	429	212	352	2	1 057
Nombre de femmes ayant le statut d'employées régulières	38	235	140	282	0	695
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	**61,3 %**	**54,8 %**	**66,0 %**	**80,1 %**	**0 %**	**65,8 %**

* Cette catégorie comprend notamment les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des groupes cibles et des femmes

La représentativité des groupes cibles et des femmes est toujours prise en considération dans les bassins de candidatures transmis aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire. De plus, la Direction des ressources humaines a effectué la promotion auprès des gestionnaires de la Régie du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

La politique linguistique

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie a instauré une politique linguistique pour uniformiser les communications écrites et orales, et accroître la priorité accordée à une langue simple et correcte. Cette politique a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

La politique est publiée sur l'intranet de la Régie, dans une section ayant pour objet de donner à l'ensemble du personnel une information détaillée sur l'emploi de la langue officielle dans les documents administratifs. Le cas échéant, des demandes de modification de la politique peuvent être adressées au conseil d'administration.

En 2009-2010, la Régie, en tenant compte des recommandations de l'Office québécois de la langue française, a apporté des modifications à son système téléphonique de réponse vocale interactive. Ce système permet aux citoyens d'obtenir de l'information générale ou personnalisée en tout temps et d'effectuer de façon autonome certaines transactions. Les modifications visaient à renforcer la priorité d'accès aux services en français et à respecter la politique linguistique gouvernementale, qui prévoit que l'Administration joue un rôle exemplaire dans la promotion du français, langue officielle du Québec.

De plus, des ateliers de perfectionnement en français ont été offerts à certains groupes d'employés. Ils visaient à accroître la qualité linguistique des communications écrites adressées aux citoyens.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, les technologies de l'information et les ressources financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2009-2010.

Le personnel 99

Les technologies de l'information 104

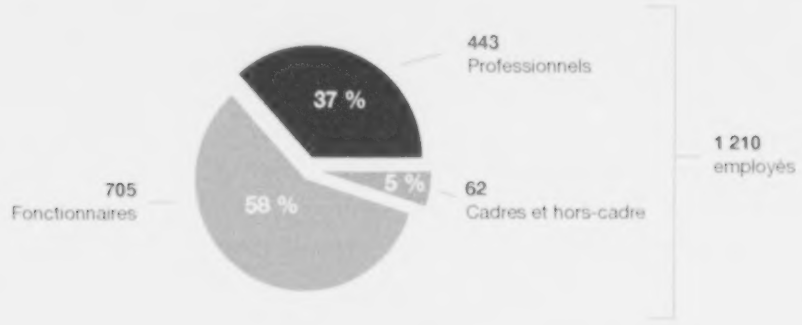
La revue financière 106

Le personnel

Les employés sont la force de la Régie.

Au 31 mars 2010, la Régie comptait 1 210 employés. Cela correspondait à 1 095 équivalents à temps complet (ETC), soit 960 ETC réguliers et 135 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, le nombre d'ETC est sensiblement le même[45].

Répartition de l'effectif par catégories d'emploi



Répartition de l'effectif par groupes d'âge

Groupe d'âge	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Moins de 35 ans	174	14,4	178	14,8	182	15,0
De 35 à 54 ans	767	63,4	751	62,6	791	65,2
55 ans et plus	269	22,2	271	22,6	240	19,8
Total	**1 210**	**100**	**1 200**	**100**	**1 213**	**100**

Une nouvelle collaboration avec le Centre de services partagés du Québec

En 2009-2010, une nouvelle collaboration a vu le jour entre la Régie et le Centre de services partagés du Québec. Cette collaboration, qui s'est concrétisée en juin 2009, avait pour objet le transfert des activités entourant la gestion de la rémunération et des avantages sociaux. Ce regroupement des activités au sein d'un seul organisme vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes.

Également, depuis novembre 2009, les employés ont accès au site sécurisé *Mon espace*. Ce site permet notamment aux employés de visualiser leur dossier personnel ainsi que leur bulletin de paie. Après cinq mois d'utilisation, 37 % des employés ont cessé de recevoir leur avis de dépôt direct en version papier, ce qui contribue directement à l'atteinte des objectifs de développement durable.

45. On peut trouver de l'information complémentaire à la rubrique « Le programme d'accès à l'égalité » à la page 91.

Le taux de fidélisation

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le taux de fidélisation du personnel régulier de la Régie a augmenté par rapport à 2008-2009 et est demeuré supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique[46].

Taux de fidélisation du personnel régulier

Année*	Régie	Fonction publique
2009-2010	97,7 %	94,6 %
2008-2009	96,8 %	94,9 %
2007-2008	95,3 %	95,0 %

* Chaque année, les données concernant le taux de fidélisation sont calculées à partir des neuf premiers mois et projetées pour l'ensemble de l'année. Pour cette raison, les données peuvent différer quelque peu l'année suivante.

Saviez-vous que...

la Régie a mis en place un réseau pour faciliter l'intégration de la relève au sein de l'organisation?

46. Pour plus d'information, voir l'objectif 20 à la page 64.

La formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail

Encore cette année, la Régie a entrepris plusieurs actions pour disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant, et maintenir un climat de travail qui favorise l'accomplissement de sa mission. Voici quelques exemples des interventions qui ont été réalisées :

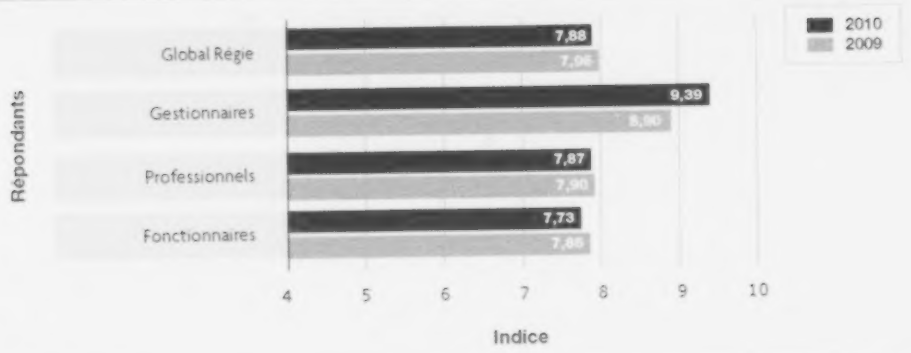
- l'élaboration de la stratégie organisationnelle en gestion du changement pour doter la Régie d'une vision d'ensemble des projets et de leur incidence sur les employés;
- l'élaboration d'une cartographie des savoirs stratégiques à l'échelle de l'organisation pour repérer les savoirs critiques[47];
- la mise à jour de la démarche qui permet de repérer et d'analyser les postes en situation critique en vue, d'une part, de réduire la vulnérabilité organisationnelle et, d'autre part, de favoriser une approche intégrée de la gestion de la main-d'œuvre[48];
- la formation d'une première cohorte du programme de mentorat à l'intention des membres de l'organisation récemment promus à un premier emploi de gestion, de la relève en gestion ainsi que des nouveaux chefs d'équipe. Ce programme vise notamment à favoriser leur intégration dans leurs nouvelles fonctions et à les soutenir dans l'exercice de ces dernières ainsi que dans leur développement professionnel;
- la tenue d'activités découlant de plans de développement destinés au personnel d'encadrement et aux chefs d'équipe;
- la tenue d'activités liées au développement de la compétence « savoir transmettre l'information » du *Plan de développement des compétences prioritaires 2008-2011*[49];
- l'allocation de 5,7 %[50] de la masse salariale de la Régie au développement et au maintien de l'expertise du personnel, comme le requiert la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*;
- la tenue d'ateliers de sensibilisation visant à favoriser la collaboration à l'intérieur des équipes de travail et entre les directions;
- l'ajout d'une section sur le site Web de la Régie pour faire connaître celle-ci comme employeur de choix.

La qualité de vie au travail : un gage de réussite

Par ailleurs, dans le but de connaître la mobilisation des employés, la Régie mène chaque année auprès d'eux le sondage RH+. On obtient l'indice de mobilisation en mesurant divers aspects tels que le sentiment d'appartenance, la fierté, l'engagement et l'accomplissement personnel.

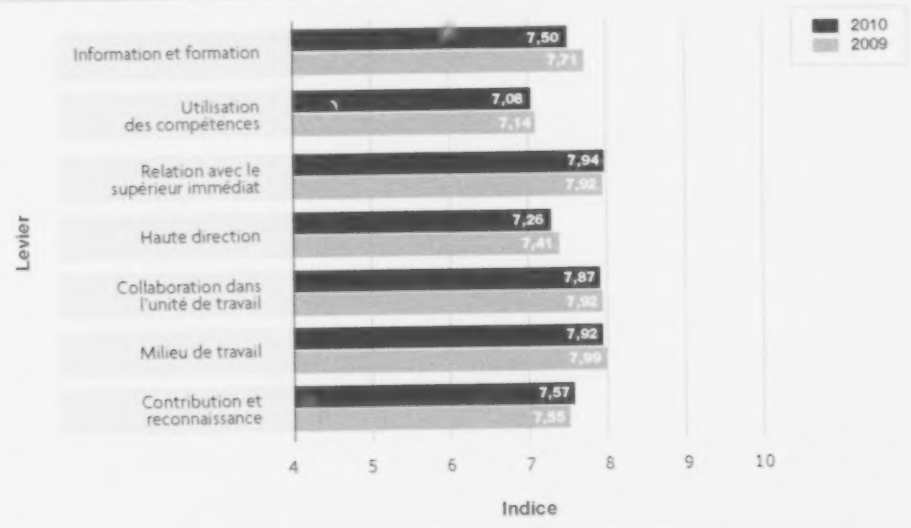
47. Pour plus d'information, voir l'objectif 17 à la page 61.
48. Pour plus d'information, voir l'objectif 16 à la page 60.
49. Pour plus d'information, voir l'objectif 18 à la page 62.
50. Il s'agit ici du résultat du 1er janvier au 31 décembre 2009.

Indices de mobilisation du personnel – sondage RH+



Les indices suivants sont calculés à partir de l'ensemble des résultats du sondage effectué auprès des employés de la Régie à l'égard de leur satisfaction pour sept leviers de la mobilisation :

Indices des leviers de la mobilisation – sondage RH+



On constate que les résultats sont généralement stables par rapport à l'an dernier, à l'exception des leviers *Information et formation* ainsi que *Haute direction*, qui ont diminué. Le levier *Utilisation des compétences* constitue celui dont l'indice est le plus faible. Une analyse plus détaillée se poursuivra au cours du prochain exercice pour déterminer les actions à prendre en vue d'améliorer la satisfaction du personnel à l'égard de ces leviers.

La santé du personnel et la qualité de vie au travail font partie des préoccupations qui animent la Régie au quotidien. Plusieurs mesures sont prévues à cet effet, notamment l'aménagement du temps de travail, le régime d'horaire variable, les ajustements ergonomiques des postes de travail, les mesures de reconnaissance et le Programme d'aide aux employés.

En 2009-2010, la Régie a déployé des efforts pour élaborer des moyens et des activités de prévention ainsi que des mesures de gestion, afin de contrer les risques d'une pandémie de grippe A (H1N1). Le matériel de formation et les outils de soutien conçus à l'intention des gestionnaires et du personnel ont assuré à la Régie une préparation adéquate à cet enjeu social.

Finalement, un sondage a été administré à un échantillon d'employés lors d'une étude sur les besoins de santé du personnel. À partir des résultats de ce sondage, un plan d'action sera mis en place l'an prochain[51].

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en s'assurant que tous les acteurs concernés sont sensibilisés à son importance et ont reçu une formation adéquate sur la question. Conformément à son code de déontologie adopté en décembre 2007, elle incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement l'ensemble de son personnel à ce sujet. De plus, la Régie a conçu une formation en ligne afin de permettre au nouveau personnel de même qu'à celui en place de prendre connaissance des valeurs et des règles gouvernementales.

La préoccupation de l'éthique touche également les dirigeants et les administrateurs de la Régie. C'est précisément le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration qui a pour mandat de réviser le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*[52].

51. Pour plus de détails, voir « Les objectifs annuels découlant du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* » à la page 72.

52. Pour consulter ce code, voir l'annexe 3 à la page 155.

Les technologies de l'information

Le démarrage des travaux de transformation

Les premiers grands travaux de transformation organisationnelle sont lancés.

Les exercices antérieurs avaient été marqués par l'établissement d'une stratégie visant une plus grande performance de la fonction TI[53]. L'année qui vient de s'écouler a été celle du lancement des premiers grands travaux de transformation organisationnelle.

Plusieurs chantiers ont été ouverts pour soutenir la transformation :

- la révision des façons de faire pour offrir un soutien plus efficace à la transformation de la Régie;
- la modernisation des infrastructures technologiques en vue d'une meilleure intégration des technologies entre elles et d'une plus grande adaptation aux besoins des processus d'affaires de la Régie;
- la contribution directe de la fonction TI à la transformation des processus d'affaires, par une participation à des travaux portant sur la façon de livrer les services à la clientèle.

La révision des façons de faire

L'exercice qui vient de se terminer a été une période de révision des façons de livrer les solutions TI. Il a également été marqué par l'apprentissage des nouvelles approches. La Régie pourra ainsi bénéficier de solutions TI mieux alignées sur ses besoins, grâce à une plus grande synergie entre les analystes d'affaires et les spécialistes en TI, et grâce aussi à de nouvelles méthodes de conception basées sur l'analyse des processus. Quant à la réalisation et à l'implantation des solutions, elles seront mieux servies par un partage plus clair des responsabilités entre les différents secteurs de l'organisation.

La modernisation des infrastructures technologiques

Les travaux de modernisation visant un soutien amélioré aux processus d'affaires se sont poursuivis. Les processus révisés bénéficient d'une nouvelle infrastructure de gestion automatisée du déroulement des activités, qui rend ainsi plus efficace le traitement des demandes de la clientèle.

La technologie qui sous-tend le site Web de la Régie a été modernisée pour offrir une plus grande flexibilité d'adaptation aux besoins de la clientèle. Cette technologie sera également rendue disponible aux employés de la Régie dans un environnement de travail renouvelé qui inclura une gestion électronique des documents et des outils de travail favorisant la collaboration et la productivité.

Les outils d'échanges électroniques interorganismes sont pleinement opérationnels, et ils ont été utilisés dans des échanges avec plusieurs partenaires de la Régie. Cette technologie permet de réduire les délais d'échange de données entre organismes desservant la population, accélérant ainsi la prestation de services aux citoyens.

53. La notion de performance de la fonction TI fait référence à la capacité qu'a une organisation de tirer parti des technologies de l'information (TI), capacité qui doit se retrouver autant chez l'utilisateur que chez le fournisseur de services à caractère technologique.

La contribution directe à la transformation des processus d'affaires

Deux initiatives majeures ont permis aux TI de contribuer directement à des projets d'amélioration des services à la clientèle. La première concernait la conception d'un nouveau processus d'attribution de la rente de retraite. Une fois transformé, ce processus bénéficiera d'un usage élargi du potentiel des TI et particulièrement d'une meilleure intégration entre les moyens de communication et le travail opérationnel. La seconde initiative a consisté en la conception du *Dossier citoyen en ligne*[54], qui permettra à un individu de suivre l'évolution de son dossier à la Régie en mode libre-service.

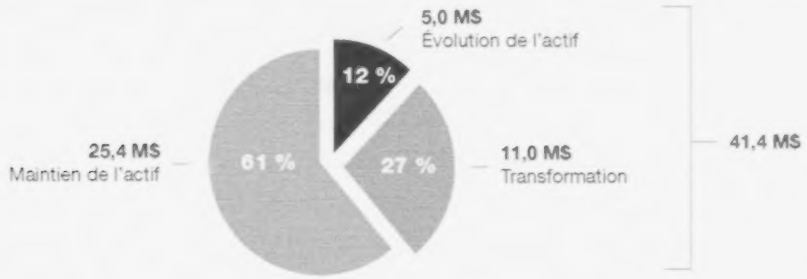
La continuité des services aux clients

Même si les initiatives de transformation mobilisent une part de plus en plus grande des efforts consentis aux TI, il faut noter que ces initiatives sont réalisées sans compromettre la stabilité de la prestation quotidienne de services à la clientèle ni la qualité de cette prestation.

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2009-2010, un total de 41,4 millions de dollars a été alloué aux TI, qui ont conjugué les efforts de près de 81 700 jours-personnes. Près de 22 800 jours ont été consacrés à la transformation, un sommet depuis 2004-2005.

Dépenses pour les TI en 2009-2010*



* La portion « Maintien de l'actif » couvre les besoins courants en traitement et en entretien des applications, la portion « Évolution de l'actif », les travaux entourant l'amélioration, l'adaptation et les migrations des actifs TI, et la portion « Transformation », les projets favorisant l'évolution des programmes ainsi que la transformation de la prestation de services de l'organisation.

Saviez-vous que...

chaque année, la Régie procède à un exercice de relève informatique dans le but de vérifier sa capacité à reprendre ses activités à la suite d'un sinistre?

54. Pour plus de détails, voir « L'utilisation des libres-services par les citoyens » à la page 83.

La revue financière

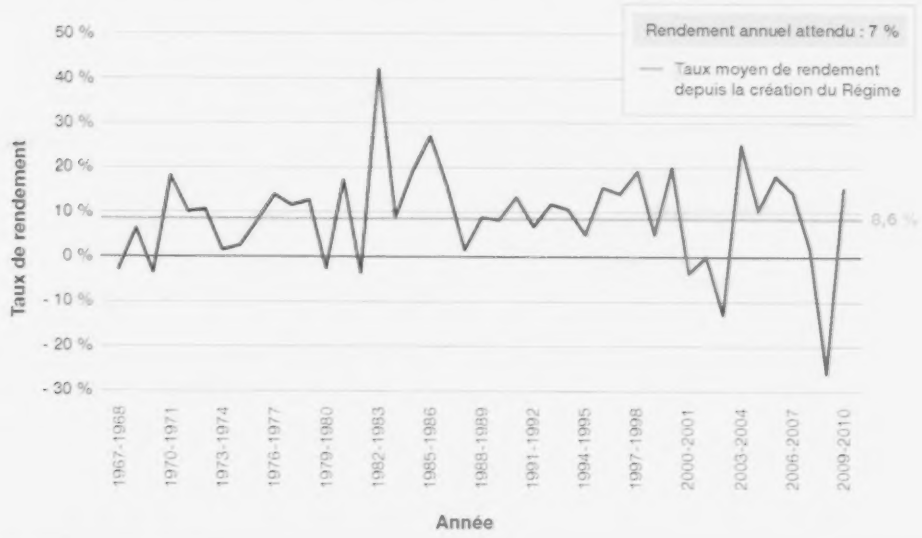
La politique de placement

À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et compte tenu de l'ampleur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), la Régie a adopté il y a plusieurs années une politique de placement qu'elle tient à jour, de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs à poursuivre, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle détermine aussi la répartition des actifs composant le portefeuille de référence en fonction d'objectifs de rendement à long terme. Elle définit également les marges de manœuvre accordées à la CDPQ pour lui permettre de tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Pour l'exercice 2009-2010, le rendement du fonds RRQ a été de 15,3 %. La valeur de l'actif net du Régime[55] est passée de 25,94 milliards de dollars au 31 mars 2009 à 30,30 milliards de dollars à la fin du présent exercice. Cette croissance est le résultat net de revenus de 14,24 milliards de dollars (cotisations de 10,35 milliards et revenus de placement de 3,89 milliards) et de dépenses (prestations et frais d'administration) de 9,88 milliards de dollars. Finalement, le ratio réserve/sorties de fonds du Régime s'établissait à 3,1 au 31 mars 2010.

Pour l'exercice 2009-2010, le rendement du fonds RRQ a été de 15,3 %.

Historique du taux de rendement du fonds RRQ



55. Le terme *réserve* est aussi utilisé pour désigner l'actif net du Régime de rentes du Québec.

Le tableau suivant présente la répartition des actifs du portefeuille de référence ainsi que les rendements réalisés au cours de l'exercice 2009-2010. Le portefeuille de référence a été révisé au cours de ce même exercice.

Répartition des actifs et rendements réalisés en 2009-2010

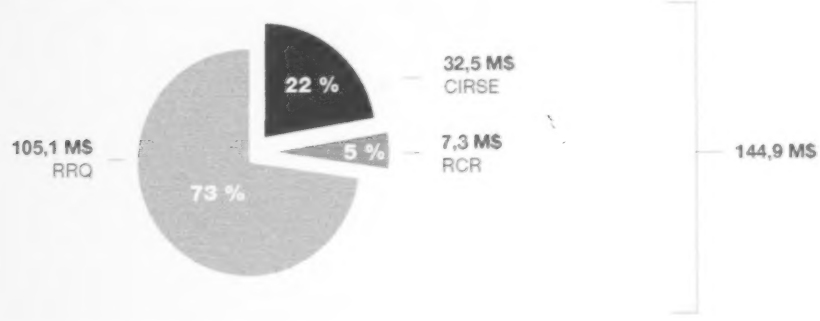
Catégorie d'actifs	Portefeuille de référence		Rendement			
			1 an		5 ans	
	31 mars 2010	31 mars 2009	Fonds	Indice de référence	Fonds	Indice de référence
Valeurs à court terme	0,5 %	0,5 %	0,80 %	0,34 %	3,22 %	2,87 %
Obligations	22,0 %	26,5 %	7,54 %	5,13 %	5,25 %	5,23 %
Dettes immobilières	7,5 %	7,5 %	-12,57 %	9,17 %	-2,37 %	4,35 %
Actions canadiennes	13,0 %	11,0 %	41,99 %	42,15 %	8,68 %	7,41 %
Actions américaines – couvert	0,0 %	0,0 %	48,15 %	46,92 %	-1,67 %	-2,28 %
Actions américaines – non couvert	2,0 %	2,0 %	21,77 %	20,77 %	-3,05 %	-1,61 %
Actions étrangères – couvert	0,0 %	0,0 %	41,15 %	42,04 %	2,25 %	2,56 %
Actions étrangères – non couvert	7,0 %	4,0 %	23,66 %	24,54 %	-0,03 %	0,16 %
Actions des marchés en émergence	6,0 %	3,5 %	45,40 %	46,02 %	9,98 %	11,65 %
Québec Mondial	17,0 %	17,0 %	49,41 %	49,88 %	2,41 %	2,77 %
Participations et infrastructures	4,0 %	4,0 %	58,04 %	43,51 %	0,43 %	4,63 %
Placements privés	8,0 %	8,0 %	14,91 %	45,05 %	9,00 %	-1,23 %
Immobilier	13,0 %	13,0 %	-9,76 %	-8,90 %	8,34 %	10,42 %
Fonds de couverture	0,0 %	3,0 %	14,03 %	13,40 %	2,51 %	0,86 %
Total	**100 %**	**100 %**	**15,31 %**	**21,43 %**	**3,11 %**	**5,41 %**

Les frais d'administration

Des frais d'administration de 144,9 millions de dollars en 2009-2010

Par la nature de ses activités et les trois fonds qu'elle gère, soit le fonds RRQ, le fonds RCR (fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite) et le fonds CIRSE (fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants), la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR, et à l'administration du CIRSE se sont élevées à 144,9 millions de dollars[56] pour la dernière année, respectant ainsi le budget de 146,7 millions de dollars voté par le conseil d'administration en avril 2009. Le graphique et le tableau suivants présentent respectivement la répartition des dépenses entre les trois fonds et par catégories pour l'ensemble des fonds, alors que le tableau subséquent montre l'évolution des frais d'administration par fonds.

Répartition des dépenses entre les trois fonds



Répartition des dépenses entre les différentes catégories

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	48,2 %
Courrier et communications	4,3 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	13,0 %
Entretien et location d'immeubles	4,0 %
Entretien et location informatiques	5,1 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	12,9 %
Amortissement des immobilisations	8,5 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	4,0 %
Total	**100 %**

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec.

56. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 111.

Évolution des frais d'administration par fonds (en milliers de dollars)

Fonds	31 mars 2010	31 mars 2009	31 mars 2008
RRQ	105 100	95 179	96 752
RCR	7 295	6 865	7 010
CIRSE*	32 515	30 636	32 163
Total	**144 910**	**132 680**	**135 925**

* Ces données incluent les frais financiers.

Le coût des produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction et le conseil d'administration sont informés de cette évolution et du résultat des analyses effectuées.

Un suivi rigoureux du coût des produits et services

Pour renforcer la gestion de ses activités, la Régie utilise divers systèmes dont un progiciel de gestion intégrée des ressources et un progiciel spécialisé servant à calculer le coût de revient. Ces systèmes lui permettent de connaître en tout temps le coût de ses activités, projets, produits et services, ou processus.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts entre organismes.

De façon générale, l'augmentation des coûts unitaires est attribuable en grande partie à la hausse des traitements et avantages sociaux, du coût des services professionnels et techniques, et des frais d'entretien et de location informatiques.

Coûts des produits et services liés au Régime de rentes du Québec

Produit ou service	Coût 2009-2010 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2009-2010	Coût unitaire 2008-2009
La rente de retraite	24,0	17,79 $ / bénéficiaire	16,99 $ / bénéficiaire
Les rentes d'invalidité[a]	19,1	244,63 $ / bénéficiaire	208,35 $ / bénéficiaire[b]
Les prestations de survivants	14,5	39,97 $ / bénéficiaire	38,38 $ / bénéficiaire
Le registre des cotisants[c]	31,9	8,45 $ / cotisant	7,45 $ / cotisant[b]
Les renseignements sur le RRQ[d]	12,1	21,65 $ / demande de renseignements	19,25 $ / demande de renseignements[b]
La promotion de l'autonomie financière à la retraite	2,0	0,31 $ / adulte	0,32 $ / adulte[b]
Total	**103,6**	**s. o.**	**s. o.**

(a) La hausse du coût unitaire est aussi attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers pour lesquels une expertise médicale externe a été requise et du coût d'une telle expertise.

(b) Aux fins de comparaison, certains coûts unitaires ont été ajustés.

(c) La hausse du coût unitaire s'explique également par une augmentation des frais liés aux échanges de données avec des partenaires des gouvernements fédéral et provincial.

(d) La hausse du coût unitaire découle aussi d'une baisse du volume de demandes de renseignements.

Coûts des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produit ou service	Coût 2009-2010 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2009-2010	Coût unitaire 2008-2009
La demande de pension étrangère[a]	1,2	351,76 $ / demande de pension étrangère	318,94 $ / demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement[a]	0,3	94,39 $ / certificat d'assujettissement	84,25 $ / certificat d'assujettissement
Total	**1,5**	**s. o.**	**s. o.**

(a) L'augmentation du coût unitaire est attribuable en grande partie au projet visant à améliorer ce processus.

Coûts des produits et services liés aux régimes complémentaires de retraite

Produit ou service	Coût 2009-2010 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2009-2010	Coût unitaire 2008-2009
La surveillance des RCR	6,4	4,76 $ / participant et bénéficiaire	4,57 $ / participant et bénéficiaire
Les renseignements sur les RCR	0,9	0,68 $ / participant et bénéficiaire	0,76 $ / participant et bénéficiaire
Total	**7,3**	**s. o.**	**s. o.**

Coûts des produits et services liés au Soutien aux enfants

Produit ou service	Coût 2009-2010 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2009-2010	Coût unitaire 2008-2009
Le paiement de Soutien aux enfants	21,7	14,92 $ / enfant	14,73 $ / enfant
Le supplément pour enfant handicapé	3,9	125,25 $ / enfant handicapé	118,11 $ / enfant handicapé
Les renseignements sur le Soutien aux enfants[a]	6,9	20,26 $ / demande de renseignements	13,17 $ / demande de renseignements
Total	**32,5**	**s. o.**	**s. o.**

(a) La hausse du coût unitaire découle principalement d'un changement dans la répartition des frais communs du centre d'appels ainsi que d'une baisse du volume de demandes de renseignements.

États financiers

Aperçu des états financiers 113

Rapport de la direction 115

Rapport du vérificateur 116

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2010

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Actif net du Régime : 30,3 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime de rentes du Québec à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010 s'est soldé par une augmentation de l'actif net de 4,4 milliards de dollars. Cette augmentation importante fait contraste avec la diminution de 8,5 milliards subie l'an dernier lors de la crise financière. Elle est principalement générée par la hausse significative des revenus provenant des placements détenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, encore une fois cette année, le total des revenus de cotisation et des autres revenus est supérieur au total des rentes, des prestations et des frais d'administration. Cet excédent se chiffre à 464 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 (2009 : 582 millions de dollars).

Au 31 mars 2010, le Régime avait un actif net de 30,3 milliards de dollars, soit 3,1 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice. Tous les fonds excédentaires sont confiés à la CDPQ sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Cotisations au Régime : 10,3 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, qui sont perçues par Revenu Québec. Cette année, les revenus de cotisation sont en hausse de 409 millions de dollars, soit 4,1 %. Cette variation s'explique par une augmentation du revenu moyen cotisable, car le nombre de cotisants a légèrement diminué.

Revenus (pertes) de placement – net : 3,9 milliards de dollars

Exercice	Rendement annuel avant les frais de gestion de la CDPQ	Frais de gestion demandés par la CDPQ	Rendement annuel après les frais de gestion de la CDPQ
2009-2010	15,3 %	0,3 %	15,0 %
2008-2009	- 26,0 %	0,2 %	- 26,2 %
2007-2008	1,2 %	0,2 %	1,0 %
2006-2007	14,3 %	0,2 %	14,1 %
2005-2006	18,1 %	0,3 %	17,8 %
Depuis la création du Régime	8,6 %	ND	ND

Les marchés financiers dans leur ensemble ont repris vigoureusement au courant de la dernière année, ce qui a grandement profité au Régime de rentes du Québec, car le rendement obtenu de 15,0 % (après frais de gestion) surpasse largement le rendement espéré de 6,9 % selon l'analyse actuarielle. Des renseignements additionnels à ce sujet sont disponibles à la section du rapport annuel intitulée « La revue financière ».

Rentes et prestations : 9,8 milliards de dollars

Au chapitre des rentes et des prestations, la hausse de 516 millions de dollars ou 5,6 % au cours de l'exercice 2009-2010 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires (53 000 de plus en moyenne), à l'indexation des rentes du 1er janvier 2009, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2010.

Frais d'administration : 105,1 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 105,1 millions de dollars en 2009-2010, comparativement à 95,2 millions en 2008-2009, ce qui représente une hausse de 9,9 millions de dollars. La dépense est toutefois inférieure au montant budgété de 108,2 millions de dollars pour l'exercice 2009-2010. Voici les principales raisons de l'évolution des frais d'administration :

Traitements et avantages sociaux : augmentation de 4,3 millions de dollars

Cette augmentation est, d'une part, attribuable à l'indexation des salaires ainsi qu'aux progressions salariales de certains employés et, d'autre part, au changement de méthode pour évaluer la provision de congés de maladies, vacances et autres, qui avait, à lui seul, fait diminuer la dépense de près de 2 millions de dollars en 2008-2009.

Services professionnels et techniques : augmentation de 3,1 millions de dollars

Cette augmentation est notamment attribuable à une nouvelle dépense pour payer notre quote-part au Service québécois de changement d'adresse. De plus, malgré le fait que le taux de capitalisation des efforts consentis aux immobilisations ait été plus élevé cette année, la portion non capitalisable des coûts des consultants a été plus importante en 2009-2010 en raison de l'augmentation de la taille du portefeuille de projets.

Entretien et location informatiques : augmentation de 1,9 million de dollars

L'augmentation provient essentiellement du fait que les coûts d'impartition de l'ordinateur central ont été payés pour 12 mois en 2009-2010, comparativement à 6 mois l'an passé. En 2008-2009, la Régie avait elle-même exploité ces équipements la moitié de l'année.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce qui est du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, l'exercice 2009-2010 se caractérise par un retour à la rentabilité, puisqu'il se termine avec un excédent de 1,5 million de dollars, comparativement à un déficit de 2,3 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009.

Notons que les revenus de droits ont légèrement progressé. Les revenus tirés de l'administration provisoire de régimes de retraite ont augmenté de façon importante, car la Régie a eu plus de travail à réaliser à ce titre cette année.

Pour leur part, les frais d'administration sont restés stables si on exclut les dépenses d'honoraires pour l'administration provisoire de régimes de retraite.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 32,5 millions de dollars, soit une augmentation de 1,9 million de dollars par rapport à l'exercice 2008-2009. Cette augmentation est principalement attribuable à l'indexation des salaires, à l'augmentation de la provision pour congés de maladie, vacances et autres, et finalement à une hausse du coût des services communs utilisés par le fonds cette année.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne procède aux vérifications périodiques qu'elle juge nécessaires, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec tous les trois ans. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont la majorité des membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son *Rapport du vérificateur* expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général et
président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU

Le directeur du contrôle corporatif
et des ressources matérielles,

LOUIS LAROUCHE, CA

Québec, le 11 mai 2010

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2010 et l'état des résultats et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2010; l'état des résultats et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite de même que l'état des résultats ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2010 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

RENAUD LACHANCE, FCA auditeur

Québec, le 11 mai 2010

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
PRODUITS		
Cotisations au Régime	10 359 476	9 950 397
Moins : créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 6)	13 147	11 865
	10 346 329	9 938 532
Revenus (pertes) de placement – net (note 7)	3 891 686	(9 063 889)
Autres	2 023	2 354
	14 240 038	876 997
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	7 320 050	6 855 776
Rentes de conjoint survivant	1 554 860	1 528 523
Rentes d'invalidité	778 238	753 888
Rentes d'orphelin	15 137	15 975
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 845	9 925
Prestations de décès	98 988	97 286
	9 777 118	9 261 373
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 989	2 321
	9 779 107	9 263 694
Frais d'administration (note 8)	105 100	95 179
	9 884 207	9 358 873
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	4 355 831	(8 481 876)
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	25 942 016	34 423 892
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	30 297 847	25 942 016

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN AU 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIF		
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	1 659	1 852
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9-a)	29 850 931	25 623 458
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	657 346	513 437
Débiteurs	29 859	30 777
Immobilisations (note 10-a)	32 651	28 738
	30 572 446	26 198 262
PASSIF		
Chèques en circulation moins l'encaisse (note 11)	57 172	56 834
Créditeurs	195 449	178 182
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	1 103	20
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14-b)	20 875	21 210
	274 599	256 246
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2-a-1)	30 297 847	25 942 016
	30 572 446	26 198 262

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général et président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU

La présidente du comité de vérification,

CHANTAL BÉLANGER, FCGA

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	4 355 831	(8 481 876)
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
(Augmentation) diminution de la juste valeur des dépôts à participation (note 7)	(3 097 623)	8 549 468
Pertes sur disposition d'unités de dépôts à participation	–	87 999
Pertes (gains) sur disposition et radiation d'immobilisations	5	(1)
Amortissement des immobilisations	7 744	8 490
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	2 201	2 330
	1 268 158	166 410
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités d'exploitation	(166 682)	116 732
Rentrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	1 101 476	283 142
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations	1	597
Acquisition d'immobilisations (note 10-b)	(13 864)	(9 607)
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Acquisition d'unités de dépôts à participation	(999 738)	(2 050 000)
Produit de disposition d'unités de dépôts à participation	–	1 573 880
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement	(1 013 601)	(485 130)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	87 875	(201 988)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	142 027	344 015
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	229 902	142 027

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
PRODUITS		
Droits	6 889	6 699
Administration provisoire de régimes de retraite	584	168
Autres	67	73
	7 540	6 940
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 5)	1 264	(2 405)
	8 804	4 535
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	4 969	4 891
Courrier et communications	58	209
Frais de déplacement	44	64
Services professionnels et techniques	714	618
Entretien et location d'immeubles	320	344
Entretien et location informatiques	192	148
Fournitures	42	47
Autres	7	13
Créances irrécouvrables	–	1
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	270	303
Amortissement des immobilisations du fonds	113	102
Honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite	566	125
	7 295	6 865
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 509	(2 330)
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	9 226	11 556
SOLDE DU FONDS À LA FIN	10 735	9 226

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

BILAN AU 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIF		
Encaisse	10 087	9 596
Débiteurs	47	53
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec	1 103	20
Immobilisations (note 10-a)	413	366
	11 650	10 035
PASSIF		
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14-b)	915	809
SOLDE DU FONDS	10 735	9 226
	11 650	10 035

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général et
président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU

La présidente du comité de vérification,

CHANTAL BÉLANGER, FCGA

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 509	(2 330)
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	113	102
	1 622	(2 228)
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités d'exploitation	(971)	(309)
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	651	(2 537)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations (note 10-b)	(160)	(106)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	491	(2 643)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	9 596	12 239
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	10 087	9 596

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	32 510	30 631
Autres revenus	5	5
	32 515	30 636
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	17 396	16 226
Courrier et communications	1 718	1 840
Frais de déplacement	185	200
Services professionnels et techniques	4 361	3 943
Expertises médicales externes	2	–
Entretien et location d'immeubles	1 445	1 584
Entretien et location informatiques	2 299	1 459
Fournitures	187	193
Autres	35	53
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	453	379
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 931	2 027
Amortissement des immobilisations du fonds	2 245	2 396
	32 257	30 300
Frais financiers		
Intérêts sur billets à payer à long terme	258	336
	32 515	30 636
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

BILAN AU 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIF		
À recevoir du gouvernement du Québec	528	735
Immobilisations (note 10-a)	7 898	9 190
	8 426	9 925
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	1 659	1 852
Frais courus	146	49
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14-b)	1 469	1 246
Billets à payer (note 12)	5 152	6 778
	8 426	9 925

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général et
président du conseil d'administration

ANDRÉ TRUDEAU

La présidente du comité de vérification,

CHANTAL BÉLANGER, FCGA

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Excédent des produits sur les charges	–	–
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	2 245	2 396
	2 245	2 396
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités d'exploitation	334	1 292
Rentrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	2 579	3 688
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations (note 10-b)	(953)	(1 452)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Remboursement des billets à payer	(1 626)	(2 236)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 15)	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par le *Régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle veille à l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1). Elle administre aussi le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu par la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

L'article 5 de la *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives* (2009, chapitre 41), entré en vigueur le 1er avril 2010, fixe le 31 décembre de chaque année comme date de fin d'exercice à compter de l'année 2010.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

2-a) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

2-a-1) Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par des cotisations payées à parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit *par capitalisation partielle*, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant, dans un contexte de vieillissement de la population, de stabiliser le financement du Régime et de le protéger des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et des prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2010, l'actif net du Régime est de 30,3 milliards de dollars (2009 : 25,9 milliards de dollars), soit 3,1 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice 2009-2010.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2006 et compte tenu du taux de cotisation fixé à 9,9 % depuis 2003, le Régime sera, jusqu'en 2050, en mesure de verser les rentes et prestations, de payer ses frais d'administration et de rembourser au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale les prestations d'aide sociale dues. Toutefois, la réserve (l'actif net du Régime) devrait atteindre un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2040 et devenir nulle en 2051. Les analyses actuarielles statutaires étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2009 et sera complétée au cours de l'année 2010.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré. Cette « zone de tolérance » est estimée à 0,30 point de pourcentage par l'actuaire en chef de la Régie. De plus, étant donné que plusieurs facteurs conjoncturels peuvent faire varier le taux d'équilibre d'une analyse actuarielle à l'autre, l'actuaire en chef est d'avis qu'il faut constater un écart supérieur à la zone de tolérance lors de deux analyses actuarielles consécutives avant qu'il soit nécessaire de modifier le Régime. Si le taux d'équilibre était appliqué à partir de maintenant, la réserve croîtrait plus rapidement et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart qui apparaît lorsque les cotisations deviennent inférieures aux sorties de fonds. La réserve croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2006, le taux d'équilibre du Régime est de 10,54 %, soit une différence de 0,64 point par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Cet écart, qui est supérieur à la zone de tolérance de 0,30 point, est constaté dans deux analyses actuarielles consécutives. En effet, selon l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003, le taux d'équilibre était de 10,30 %.

Par ailleurs, une mise à jour au 31 décembre 2008 de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2006 a été produite au début de 2009. Cette mise à jour permet de tenir compte des données démographiques et économiques et des résultats du Régime jusqu'au 31 décembre 2008 ainsi que des modifications qui ont été apportées au Régime par la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, la Loi sur le régime de rentes du Québec et d'autres dispositions législatives*, adoptée en juin 2008. La mise à jour tient compte notamment de l'effet sur le fonds RRQ des rendements négatifs de 2008. Selon elle, la réserve atteint un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2024 et devient nulle en 2037. De plus, le taux d'équilibre du Régime est de 10,95 %.

Les résultats de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2006 et de la mise à jour au 31 décembre 2008 confirment donc la nécessité d'apporter des changements au Régime afin de stabiliser son financement à long terme. Des propositions en ce sens sont présentées dans le document de consultation intitulé *Vers un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable*, qui a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2008. Ces propositions ont été discutées lors de la consultation publique tenue à l'automne 2009 qui portait sur la situation du Régime. En effet, au moins tous les six ans, une consultation publique doit être tenue pour examiner l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. À la suite de la consultation publique de 2009, des travaux sont en cours en vue de la présentation à l'Assemblée nationale d'un projet de loi qui permettrait de réduire l'écart entre le taux d'équilibre et le taux de cotisation prévu à la Loi.

2-a-2) Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 934,17 $ au 31 mars 2010.

2-a-3) Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant ainsi que selon les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 776,41 $ au 31 mars 2010.

2-a-4) Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 1 126,73 $ au 31 mars 2010.

2-a-5) Rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Les rentes mensuelles d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 68,22 $ au 31 mars 2010. Elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

2-a-6) Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

2-a-7) Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2010 était de 0,4 %.

2-b) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Elle assure donc l'évolution du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite (RCR). Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie. Depuis janvier 2009, la Régie a le mandat d'administrer les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits sont réduits en raison de la faillite de leur employeur.

2-c) Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Une somme est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Son montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge et qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle du Soutien aux enfants ainsi que de la mise en paiement de cette aide financière.

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers par la direction de la Régie est faite conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces principes sont actuellement en mutation. La Régie applique la partie V du manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) portant sur la comptabilité. Cette partie constitue en fait les normes du *Manuel de l'ICCA – Comptabilité* avant sa restructuration. À compter du 1er janvier 2011, la Régie utilisera la partie I de ce manuel, soit : les normes internationales d'information financière (IFRS).

La préparation des états financiers exige que la direction de la Régie ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont certaines sommes à recevoir de Revenu Québec, la durée de vie des immobilisations, la provision pour congés de maladie, vacances et autres, ainsi que la juste valeur de certains instruments financiers.

3-a) Instruments financiers

3-a-1) Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Selon leur classification, ils sont subséquemment comptabilisés de la manière décrite ci-dessous. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement.

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction
Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle elle survient. La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

L'encaisse, les revenus de placement à recevoir, les cotisations à recevoir ou à rembourser, les débiteurs, les avances faites par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), les sommes à recevoir ou les dus entre le fonds RRQ et les autres fonds, la somme due par le gouvernement du Québec, les chèques en circulation, les créditeurs et les frais courus ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

Les fonds confiés à la CDPQ comprennent les dépôts à participation dans un fonds particulier et les dépôts à vue dans le fonds général. Tous ces instruments sont détenus à des fins de transaction. Ils sont inscrits à la juste valeur qui est établie par la CDPQ au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés des capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs, les cours des principales bourses ou ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la CDPQ selon des méthodes d'évaluation couramment employées. La variation de la juste valeur est inscrite dans les revenus de placement.

Autres passifs financiers
Les billets à payer du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE) sont classés en tant qu'autres passifs financiers. Ainsi, ils sont comptabilisés au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

3-a-2) Hiérarchie de la juste valeur

Les instruments financiers comptabilisés au bilan à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 :
Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 :
Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 :
Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers selon les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale des instruments et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

L'information quantitative relative à la hiérarchie de la juste valeur est présentée à la note 13-b.

3-b) Résultat étendu

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, la Régie n'a effectué aucune opération ayant une incidence sur le résultat étendu. Par conséquent, aucun solde d'ouverture ni de clôture pour le cumul du résultat étendu n'est présenté.

3-c) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Celles qui concernent le développement de systèmes informatiques sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

- Ameublement et équipement de bureau 5 à 7 ans
- Équipement et logiciels informatiques 3 à 7 ans
- Matériel roulant 3 ans
- Développement de systèmes informatiques 5 à 7 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Les développements de systèmes informatiques sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

La Régie évalue s'il existe une indication objective de la dépréciation des immobilisations. Si oui, le montant recouvrable est calculé. S'il est inférieur à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est constatée à l'état des résultats.

3-d) Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

3-e) Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-f) Revenus de placement – net

La Régie comptabilise les intérêts gagnés et les pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation par Revenu Québec. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Nouvelles normes comptables

4-a) Changement de méthodes comptables

À compter du présent exercice, la Régie a adopté les modifications du chapitre 3862, *Instruments financiers-Informations à fournir*, du *Manuel de l'ICCA – Comptabilité*. Ces modifications ont pour objet d'inclure de nouvelles obligations d'information sur les évaluations de la juste valeur des instruments financiers et d'accroître l'information sur le risque d'illiquidité, mais n'ont aucune incidence sur les résultats. Cette information est présentée à la note 13-b.

De plus, la Régie a adopté le chapitre 3064, *Écarts d'acquisition et actifs incorporels*, en remplacement des chapitres 3062, *Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels*, et 3450, *Frais de recherche et de développement*. Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés à l'interne. Son incidence sur les états financiers de la Régie est négligeable.

4-b) Méthodes comptables à adopter

Comme il est mentionné à la note 3, à compter du 1er janvier 2011 la Régie utilisera un nouveau référentiel comptable. Il s'agira de la partie I du *Manuel de l'ICCA – Comptabilité*, qui contient les normes internationales d'information financière (IFRS). Selon une analyse préliminaire effectuée par la Régie, ce nouveau référentiel n'aura pas d'effets significatifs sur les résultats, l'actif net, le bilan ou les flux de trésorerie. L'information fournie dans les notes complémentaires sera toutefois plus abondante.

5. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie

Le partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds RCR sont confiés au fonds RRQ, qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds RCR.

6. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2010	2009
Frais d'administration	18 675	18 654
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	13 147	11 865
	31 822	30 519

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le compte du Régime. Dans le cadre de ce mandat, une nouvelle entente a été signée en 2009. Celle-ci est de durée indéterminée, mais peut être résiliée sur préavis de 180 jours de l'une ou l'autre des parties.

Selon cette entente, Revenu Québec facture à la Régie des frais d'administration ainsi que les frais relatifs aux créances irrécouvrables.

Les frais d'administration sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec et sont réévalués tous les cinq ans. La dernière évaluation est basée sur les données de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La prochaine mise à jour sera effectuée avec les données de Revenu Québec pour son exercice qui se terminera le 31 mars 2013. Entre les deux dates d'évaluation, divers mécanismes d'indexation sont prévus dans l'entente. Ainsi, les salaires directs sont indexés selon le taux moyen d'augmentation de la masse salariale des employés affectés à ces tâches. Les salaires indirects ne sont pas indexés. L'amortissement est ajusté selon les plans d'amortissement des actifs concernés par l'entente. Les autres dépenses sont indexées selon le taux d'inflation, mesuré à l'aide de l'indice des prix à la consommation pour le Québec.

Les dépenses de créances irrécouvrables sont calculées annuellement par Revenu Québec.

7. Revenus (pertes) de placement – net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2010	2009
REVENUS		
Revenus (pertes) sur dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Revenus courants	1 028 080	1 336 519
(Pertes) nettes réalisées sur la vente de placements	(268 203)	(1 797 464)
Augmentation (diminution) de la juste valeur	3 097 623	(8 549 468)
Pertes sur disposition d'unités de dépôts à participation	–	(87 999)
	3 857 500	(9 098 412)
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 754	9 733
	3 860 254	(9 088 679)
Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation	34 296	24 263
Autres intérêts	–	17
	3 894 550	(9 064 399)
CHARGES		
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1)	(220)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 594)	(1 668)
Rendement attribué au fonds RCR (note 5)	(1 264)	2 405
Intérêts sur découverts bancaires	(5)	(12)
Gains de change	–	5
	(2 864)	510
	3 891 686	(9 063 889)

8. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2010	2009
Traitements et avantages sociaux	47 511	43 185
Courrier et communications	4 520	4 195
Frais de déplacement	833	806
Services professionnels et techniques	11 599	8 527
Expertises médicales externes	2 114	1 703
Entretien et location d'immeubles	4 022	3 762
Entretien et location informatiques	4 894	3 035
Fournitures	587	564
Autres	118	146
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec (note 6)	18 675	18 654
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 058	883
Trop-payé de rentes et prestations	1 294	946
Créances irrécouvrables	131	283
Amortissement des immobilisations	7 744	8 490
	105 100	95 179

9. Sommes du fonds particulier du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

9-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2010	2009
Dépôts à vue	287 074	198 861
Dépôts à participation	29 465 920	25 368 559
Revenus de placement à recevoir	97 937	56 038
	29 850 931	25 623 458

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la CDPQ sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la CDPQ, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2010, la Régie possédait 34 497 203 unités de participation (2009 : 33 270 261).

Coût d'acquisition des unités	30 110 182	29 110 444

9-b) BTAA de tiers et bancaires

La CDPQ a établi la juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2010 en considérant les résultats nets obtenus sur des placements qu'elle détient sous forme de billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le cadre de la réalisation de « l'Accord de Montréal ».

Les billets détenus par la CDPQ sont classés en trois types :

- les « BTAA de tiers », restructurés conformément à l'entente de restructuration du Comité pancanadien des investisseurs de PCAA;
- les « autres BTAA de tiers », restructurés ou dont la restructuration a échoué;
- les « BTAA bancaires », restructurés.

Les actifs qui ont fait l'objet d'un échange au 21 janvier 2009 étaient des placements dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA). La crise des prêts hypothécaires à haut risque aux États-Unis a déclenché sur les marchés internationaux des perturbations qui ont abouti à une crise de liquidités du marché canadien du PCAA de tiers à la mi-août 2007. Depuis ce moment, la CDPQ n'avait pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu du PCAA de tiers. Les investisseurs ainsi que les banques ayant acheté la protection contre la défaillance de crédit ont alors convenu d'un moratoire et entamé des discussions dans le cadre de « l'Accord de Montréal » et au sein du Comité pancanadien des investisseurs de PCAA.

9-b-1) Description des BTAA

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les actifs sous-jacents, tels que les créances hypothécaires résidentielles ou commerciales, ou l'exposition aux risques, tels que les trocs de défaillance de crédit ainsi que certains autres actifs, sont acquis par un conduit au moyen de divers types d'opérations, comprenant notamment l'émission de papier commercial ou de billets à terme.

BTAA de tiers

Le PCAA visé par le plan de restructuration a été remplacé par de nouveaux billets à taux variable assortis d'échéances à plus long terme conçues pour correspondre davantage aux échéances des actifs sous-jacents, avec regroupement de certains actifs.

Il n'y avait pas de différence entre la juste valeur des titres de PCAA détenus par la CDPQ au 31 décembre 2008, soit avant l'attribution officielle des BTAA, et la juste valeur des billets émis le 21 janvier 2009.

Autres BTAA de tiers

Une seule fiducie a été restructurée en 2007. La CDPQ a reçu des titres de remplacement et des liquidités au terme de la restructuration. Ces billets ont fait l'objet de décotes successives. La CDPQ a entièrement provisionné la baisse de valeur de son investissement dans cette fiducie au 31 mars 2010.

La restructuration d'une autre fiducie a échoué. La CDPQ avait entièrement provisionné la baisse de valeur de son investissement dans cette fiducie au 31 mars 2009.

BTAA bancaires

La CDPQ détient des BTAA émis par des fiducies parrainées par des institutions financières. En raison des mouvements des marchés, ces fiducies ont dû faire face à des appels de garantie importants de la part des acheteurs de protection de crédit. Conséquemment, ces fiducies ont été restructurées au cours de 2008. La CDPQ a provisionné la baisse de valeur de son investissement dans ces fiducies.

9-b-2) Établissement de la juste valeur

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les BTAA de tiers et bancaires, la CDPQ a établi des justes valeurs pour les différents BTAA, à l'aide d'une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et les probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, au rendement et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque d'illiquidité, à la nature et au risque de crédit des créances et des actifs financiers sous-jacents, et aux écarts de crédit reflétant les conditions du marché au 31 mars 2010.

Les hypothèses utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. Elles reposent en partie sur des données non observables ou sur des données de marché observables ajustées de manière importante pour refléter les caractéristiques propres aux instruments évalués. La juste valeur des titres a été établie en estimant la valeur actualisée des flux de trésorerie selon différents scénarios de défaut et de perte de crédit sur l'ensemble des actifs sous-jacents pour chacun des billets, les échéances correspondantes à celles des actifs sous-jacents, les taux d'intérêt reflétant les flux monétaires disponibles au sein des véhicules, et en tenant compte du taux de levier des différentes structures ainsi que de la subordination des notes restructurées, lorsque requis. Une fois ajustés pour tenir compte de l'incidence du risque de crédit des actifs sous-jacents, les flux de trésorerie anticipés sur les titres sont actualisés à un taux sans risque, majoré d'une prime de financement et d'illiquidité. La CDPQ a pris en compte la probabilité que les taux de défaut cumulatifs historiques, correspondant à la période d'actualisation, soient d'une plus grande sévérité au cours des prochaines années. Pour les actifs synthétiques et hybrides, les taux de défaut estimés s'appliquent à l'ensemble des actifs sous-jacents.

L'estimation de la juste valeur des BTAA effectuée par la CDPQ au 31 mars 2010 est susceptible de ne pas être une indication de la valeur définitive ou de la juste valeur future. Bien que la direction de la CDPQ juge que sa technique d'évaluation est appropriée dans les circonstances, le recours à des hypothèses alternatives raisonnablement possibles pourrait avoir une incidence importante sur la juste valeur des BTAA au cours des prochains exercices. En conséquence, la résolution de ces incertitudes pourrait faire en sorte que la valeur définitive de ces investissements diffère considérablement des meilleures estimations actuelles de la direction de la CDPQ au cours des périodes ultérieures. La révision de la juste valeur des BTAA comptabilisée par la CDPQ aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le fonds RRQ.

9-b-3) Effet sur les résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, la quote-part des divers éléments de résultats attribuée au fonds RRQ pour les BTAA est présentée ci-dessous :

	2010	2009
REVENUS		
Intérêts reçus de tiers	34 984	96 838
Autres revenus de placement	2 207	–
Quote-part des gains non matérialisés	236 500	–
	273 691	96 838
CHARGES		
Quote-part des pertes non matérialisées	–	917 585
Quote-part des pertes matérialisées	53 587	44 162
Quote-part des charges d'exploitation	2 500	–
	56 087	961 747
	217 604	(864 909)

9-b-4) Engagements associés aux BTAA de tiers et bancaires

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente à ses états financiers, la CDPQ y mentionne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds RRQ s'élève à 1,43 milliard de dollars (2009 : 1,49 milliard de dollars).

9-b-5) Quote-part des BTAA détenus par la CDPQ et attribuables au fonds RRQ en date du 31 mars :

	2010	2009
Quote-part des BTAA attribuable au fonds RRQ	22,1 %	22,1 %
Quote-part du coût des BTAA attribuable au fonds RRQ	2 721 000	2 829 000

La juste valeur des BTAA attribuée au fonds RRQ est de -1,09 milliard de dollars (2009 : -1,32 milliard de dollars). Ce montant est inclus dans la juste valeur des dépôts à participation indiquée à la note 9-a.

10. Immobilisations

10-a) Historique

	2010			2009
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Fonds RRQ				
Ameublement et équipement de bureau	5 841	5 360	481	564
Équipement et logiciels informatiques	34 422	29 474	4 948	5 540
Matériel roulant	48	30	18	–
Améliorations locatives	5 116	4 038	1 078	1 381
Développement de systèmes informatiques	117 372	91 246	26 126	21 253
	162 799	130 148	32 651	28 738
Fonds RCR				
Développement de systèmes informatiques	2 415	2 002	413	366
Fonds CIRSE				
Développement de systèmes informatiques	41 117	33 219	7 898	9 190

10-b) Acquisitions de l'exercice

Fonds RRQ	13 864
Fonds RCR	160
Fonds CIRSE	953

10-c) Dispositions de l'exercice

Au cours de l'exercice, la Régie a disposé d'immobilisations complètement amorties dans le fonds RRQ. Le produit de disposition a été de 800 $. De plus, des immobilisations ayant une valeur nette comptable de 5 541 $ ont été radiées.

11. Avances et emprunts bancaires

11-a) Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la CDPQ ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 5 janvier 2011.

11-b) Autres emprunts bancaires

Au 31 mars 2010, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars renouvelable le 1er octobre 2010. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel.

12. Billets à payer

	2010	2009
Fonds CIRSE		
Portion de l'emprunt à long terme échéant au cours du prochain exercice	1 155	1 629
Portion de l'emprunt à long terme échéant à long terme	3 997	5 149
	5 152	6 778

L'emprunt à long terme est constitué des trois billets suivants du Fonds de financement du gouvernement du Québec. Le coût de chaque emprunt inclut les frais de gestion facturés lors de son émission.

	2010	2009
L'emprunt n° 1 sur billet portait intérêt au taux de 4,24 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2009.	–	144
L'emprunt n° 2 sur billet porte intérêt au taux de 4,31 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2011.	529	844
L'emprunt n° 3 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	4 623	5 790
	5 152	6 778

Les remboursements de capital prévus au cours des quatre prochains exercices[57] pour les emprunts à long terme s'établissent comme suit :

2010 : 1 154 796 $

2011 : 1 541 904 $

2012 : 1 315 093 $

2013 : 1 140 489 $

57. Comme il est mentionné à la note 1 des états financiers, à compter de 2010, la date de fin d'exercice sera dorénavant le 31 décembre. Les remboursements indiqués ici ont été ajustés en conséquence.

13. Instruments financiers

13-a) Évaluation des divers risques

13-a-1) Risque de marché et de concentration

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir la Régie en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers. Le risque de concentration survient lorsque des investissements sont effectués dans le même secteur ou auprès de la même entité.

Le principal risque à ces égards concerne la fluctuation des fonds qui sont confiés en totalité à la CDPQ. Pour gérer ces risques, la Régie dispose d'une politique de placement qui vise à optimiser les rendements du fonds particulier du Régime de rentes du Québec tout en maintenant un niveau de risque qui soit acceptable pour la Régie.

Le risque de marché de la CDPQ est mesuré au moyen de la méthode dite *de la valeur à risque* (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon un niveau de confiance déterminé. La CDPQ utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. Elle évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille global.

La CDPQ utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 300 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. Avant 2009, la CDPQ utilisait un niveau de confiance de 84 % et un historique de 800 jours dans son calcul de la VaR.

Deux types de risques sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la CDPQ (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actifs qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actifs. Le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la CDPQ. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la CDPQ et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la CDPQ dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la CDPQ, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2010, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Régime à la CDPQ sont respectivement de 3 969 et de 1 028 points centésimaux.

13-a-2) Risque de crédit

La Régie estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients, d'une part, et que, d'autre part, la majeure partie de la valeur de ces créances est à recevoir d'organismes publics et parapublics.

La Régie procède à l'évaluation de ses créances et ajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon l'analyse de chaque client en fonction de son dossier et selon des tendances historiques observées pour des cas similaires.

13-a-3) Risque de taux d'intérêt

La Régie est exposée à un risque de taux d'intérêt en raison de ses marges de crédit dont le taux d'intérêt est variable.

En ce qui concerne les billets à payer, ce risque est négligeable, étant donné que la Régie ne peut pas les rembourser par anticipation, ni en renégocier les taux avant leur échéance.

13-a-4) Risque d'illiquidité

Le risque d'illiquidité représente l'éventualité de ne pas pouvoir respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers.

La Régie effectue annuellement une analyse des besoins de liquidités prévus pour les cinq prochaines années. Cette analyse comporte des prévisions pour la première année qui sont ventilées mois par mois, et celles des quatre années suivantes sont ventilées annuellement. À chaque début d'exercice, la Régie effectue à l'avance une planification quotidienne des besoins réels de liquidités pour les 12 mois à venir. Durant l'année, la Régie met à jour ces diverses prévisions s'il survient des changements importants qui peuvent avoir une incidence sur les liquidités prévues.

La Régie dispose également de marges de crédit d'une valeur maximale de 700 millions de dollars pour subvenir à des besoins temporaires de liquidités sans avoir à vendre des unités de dépôts à participation. En outre, une fois par mois, la Régie est en mesure de vendre sans restriction des unités de dépôts à participation afin de renflouer ses liquidités si elle le désire, par exemple en cas d'imprévus majeurs.

Tous les trois ans, la Régie effectue une analyse actuarielle qui établit les prévisions de liquidités pour le Régime sur un horizon très long, soit jusqu'en 2055.

D'autre part, les emprunts du fonds CIRSE sont garantis par le gouvernement du Québec si le fonds ne peut légalement s'acquitter de ses obligations.

Pour toutes ces raisons, le risque d'illiquidité de la Régie est jugé faible.

Par ailleurs, tous les passifs financiers ont une date d'échéance inférieure à un an à l'exception des billets à payer, pour lesquels l'information sur les dates d'échéance figure à la note 12, et de la provision pour congés de maladie, vacances et autres, pour laquelle il est difficile de déterminer à quel rythme elle pourrait diminuer. Puisque la Régie dispose d'une grande quantité de liquidités ou de facilités de crédit pour régler ses passifs, il n'y a pas de plan défini de gestion du risque à cet égard.

13-b) Juste valeur des instruments financiers

	Niveau	2010 Valeur comptable	2010 Juste valeur	2009 Valeur comptable	2009 Juste valeur
Fonds RRQ					
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	2	29 752 994	29 752 994	25 567 420	25 567 420
Actifs financiers désignés à des fins de transaction	--	786 801	786 801	602 104	602 104
Passifs financiers désignés à des fins de transaction	--	253 724	253 724	235 036	235 036
Fonds RCR					
Actifs financiers désignés à des fins de transaction	--	11 237	11 237	9 669	9 669
Fonds CIRSE					
Actifs financiers désignés à des fins de transaction	--	528	528	735	735
Passifs financiers désignés à des fins de transaction	--	1 805	1 805	1 901	1 901
Autres passifs financiers[58]	--	5 152	5 395	6 778	7 215

14. Avantages sociaux

14-a) Régimes de retraite

Les membres du personnel et les dirigeants de la Régie participent soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2010, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est de 8,19 % de la masse salariale cotisable et ceux au RRAS et au RRPE sont de 10,54 %.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 3 516 810 $ (2009 : 3 373 767 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

58. La juste valeur des billets à payer est établie par actualisation des flux de trésorerie futurs aux taux d'intérêt du marché pour des titres semblables.

14-b) Provision pour congés de maladie, vacances et autres

Les obligations à ce titre sont évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant équivalent à 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

	2010	2009
Fonds RRQ		
Solde au début	21 210	23 253
Charges	7 974	6 032
Utilisation	(8 309)	(8 075)
Solde à la fin	20 875	21 210
Fonds RCR		
Solde au début	809	924
Charges	517	237
Utilisation	(411)	(352)
Solde à la fin	915	809
Fonds CIRSE		
Solde au début	1 246	1 407
Charges	971	481
Utilisation	(748)	(642)
Solde à la fin	1 469	1 246

Selon le fonds concerné, les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations sont les suivantes : un taux de progression des salaires et d'inflation entre 2,5 % et 3,25 % et un taux d'actualisation entre 2,52 % et 5,07 %.

15. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes du bilan suivants :

	2010	2009
Fonds RRQ		
Chèques en circulation moins l'encaisse	(57 172)	(56 834)
Dépôts à vue	287 074	198 861
	229 902	142 027
Fonds RCR		
Encaisse	10 087	9 596

Fonds CIRSE

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalent de trésorerie, puisque c'est le fonds RRQ qui administre ce programme. Le ministère de la Famille et des Aînés rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Le tableau suivant indique les intérêts versés au cours de l'exercice. Ces intérêts sont déjà inclus dans les catégories de charges de chaque fonds présentées à l'état des résultats ou dans les notes complémentaires aux états financiers :

	2010	2009
Fonds RRQ	1 654	2 240
Fonds CIRSE	259	336

16. Engagements contractuels

La Régie a déjà conclu, pour le prochain exercice et les suivants, des contrats totalisant 87 922 986 $ avec divers fournisseurs, y compris une somme de 312 784 $ liée aux projets de développement des systèmes informatiques du fonds CIRSE et une somme de 101 145 $ pour le fonds RCR. À noter que la plupart des contrats signés par la Régie comportent une clause qui permet de mettre fin en tout temps à ceux-ci, et ainsi ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés.

Annexes

Annexe 1 : Modes de prestation de services offerts à la clientèle 149

Annexe 2 : Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2010 151

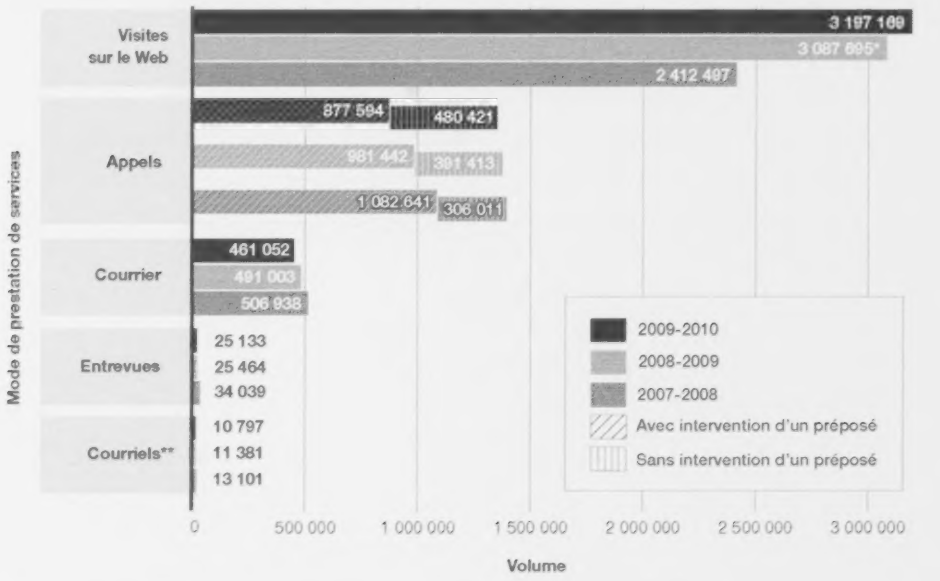
Annexe 3 : Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 155

Annexe 1

Modes de prestation de services offerts à la clientèle

Pour entrer en contact avec la Régie, le citoyen peut utiliser le Web, le téléphone, le courrier, l'entrevue en personne ou le courriel. Encore cette année, l'utilisation du Web a augmenté. Le tableau suivant montre cette évolution.

Évolution de l'utilisation des différents modes de prestation de services par l'ensemble de la clientèle (RRQ, RCR, CIRSE)



* Le résultat présenté ici diffère légèrement du résultat présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* en raison de l'utilisation d'un outil de mesure plus précis.

** Seuls les courriels dont l'objet est une demande d'information sont comptabilisés.

Les services transactionnels disponibles sur le Web

Le Web offre plusieurs services transactionnels. Quelques-uns permettent un accès direct aux renseignements du client, accès qui s'effectue en toute sécurité par l'utilisation d'un authentifiant. Le tableau suivant dresse la liste des services transactionnels disponibles sur le Web.

Régime de rentes du Québec (RRQ)	**La rente de retraite** ▪ La demande de rente de retraite **Les prestations de survivants** ▪ La demande de prestations de survivants (incluant la prestation de décès, la rente de conjoint survivant et la rente d'orphelin) **Le registre des cotisants** ▪ Le relevé de participation **Les services communs** ▪ La demande de retenue d'impôt ▪ La demande de duplicata de relevés d'impôt
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	**Le Soutien aux enfants** ▪ La demande de paiement de Soutien aux enfants ▪ La demande de changement de fréquence des versements ▪ Le changement de situation conjugale
Services communs au RRQ et au CIRSE	▪ La demande de changement d'adresse ▪ La demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	**La promotion de l'autonomie financière à la retraite** ▪ SimulRetraite **La surveillance des RCR** ▪ La *Déclaration annuelle de renseignements*

Les services transactionnels disponibles en libre-service par téléphone

Depuis l'automne 2007, les citoyens peuvent s'authentifier en libre-service par téléphone et ainsi permettre d'optimiser les interventions des préposés aux renseignements. Ils peuvent également effectuer cinq transactions simples et hautement sécuritaires, soit les demandes :

- de relevé de participation au Régime de rentes du Québec;
- de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants;
- de retenue d'impôt à la source;
- de duplicata de relevés d'impôt;
- d'adhésion et de modification au dépôt direct.

Annexe 2

Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2010

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de cotisation à un salarié (art. 51, 79 et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie*)

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile*)

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile*)

Pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts* du Québec et art. 122.64(2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie (art. 1029.8.61.36 et 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit (art. 1029.8.61.38 et 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie*)

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Centres jeunesse (32 ententes) pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (deux ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec) (art. 175 et 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de procéder à la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retrouver des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du trésor pour lui permettre de procéder à la coordination des rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas l'allocation maximale (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre d'établir l'identité des prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec*)

Annexe 3

Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1 Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c. M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1 Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2 Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (L.R.Q., c. T-11.011) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c. M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3 Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1 L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1 L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2 La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3 L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4 L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2 L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1 L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2 L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3 L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4 L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3 L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1 L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2 L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3 L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4 Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5 L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4 L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1 L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2 L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3 L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4 L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5 L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1 Dispositions générales

2.1.1 L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2 L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3 L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4 Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5 L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6 L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7 L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8 L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9 L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10 L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2 Mesures de prévention

2.2.1 L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2 Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3 L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1 L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2 L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3 L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1 L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2 Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3 L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1 Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2 Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3 L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005.

Comment nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec :	**418 643-5185**
Région de Montréal :	**514 873-2433**
Sans frais :	**1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec :	**418 643-3381**
Région de Montréal :	**514 864-3873**
Sans frais :	**1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Régimes complémentaires de retraite

Du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Région de Québec :	**418 643-8282**
Sans frais :	**1 877 660-8282**

Par téléscripteur

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais :	**1 800 603-3540**

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* est aussi présenté en version animée sur le site Web de la Régie. Plusieurs autres documents officiels sont disponibles sur ce site.

Dépôt légal | 2e trimestre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN | 978-2-550-59011-8 (version imprimée)
978-2-550-59012-5 (PDF)